



REGIÓN METROPOLITANA ORIENTE
Inspección Comunal del Trabajo
Santiago Oriente
F: 8733/2019
9429/2019

ORD. N° 1196

ANT.:

- 1) Presentación de **Starbucks Coffee Chile S.A.**, de 17 de octubre de 2019, mediante la cual contesta el traslado respecto a las observaciones de las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- 2) Ord. N° 2084, de la Inspección Comunal del Trabajo Santiago Oriente, de 01 de octubre de 2019.
- 3) Presentación del **Sindicato de Empresa Starbucks Coffee Chile**, de 27 de septiembre de 2019, que impugna legalidad del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

MAT.:

Resuelve impugnación de Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Vitacura. -

DE : INSPECTORA COMUNAL DEL TRABAJO
SANTIAGO ORIENTE

A : SR. ANDRÉS GIORDANO SALAZAR
PRESIDENTE DEL SINDICATO DE EMPRESA STARBUCKS COFFEE CHILE
LAS MAGNOLIAS N° 642, DEPTO. P,
COMUNA DE ESTACIÓN CENTRAL, REGIÓN METROPOLITANA.

SRA. FRANCESCA FARAGGI RAMÍREZ
REPRESENTANTE LEGAL DE STARBUCKS COFFEE CHILE S.A.
ALONSO DE CÓRDOVA N° 5670, PISO 11,
COMUNA DE LAS CONDES, REGIÓN METROPOLITANA.

Mediante la presentación del antecedente 3), el **Sindicato de Empresa Starbucks Coffee Chile**, R.S.U. N° 1322.0414, impugnó diversos artículos del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del empleador **Starbucks Coffee Chile S.A.**, R.U.T. N° 99.516.030-7, que a continuación se indican, por las razones que en ella se esgrimen. Por su parte, el empleador respondió el traslado conferido, presentación del antecedente 1), pronunciándose sobre los artículos observados de dicho reglamento.

Que, al respecto, el inciso final del artículo 153 del Código del Trabajo establece que *"Cualquier trabajador o las organizaciones sindicales de la empresa respectiva podrán impugnar las disposiciones del reglamento interno que estimaren ilegales, mediante presentación efectuada ante la autoridad de salud o ante la Dirección del Trabajo, según corresponda. De igual modo, esa autoridad o esa Dirección podrán, de oficio, exigir modificaciones al referido reglamento en razón de ilegalidad. Asimismo, podrán exigir que se incorporen las disposiciones que le son obligatorias de conformidad al artículo siguiente"*.

Teniendo presente lo expuesto así como lo dispuesto por los artículos 153 a 157 del Código del Trabajo, el examen de legalidad de las impugnaciones es el siguiente:

1) El Sindicato impugna el artículo 1 del reglamento y todos aquellos donde aparezca la palabra *partner* o *partners*, en el sentido de referirse con ese término a los trabajadores del empleador.

Que, la organización sindical argumenta que la denominación que corresponde es la de *trabajador*, por tratarse éste de un concepto jurídico, contemplado expresamente en el artículo 3 letra b) del Código del Trabajo. Por otro lado, señala, los conceptos impugnados inducen a error al situar al trabajador en un plano de horizontalidad con el empleador, desconociendo, de esa manera, toda la estructura de subordinación y dependencia que los vincula.

Que, a su turno, el empleador contesta que no se incumple la legislación laboral al utilizar la palabra *partner* para referirse a los trabajadores, pues no tiene un sentido peyorativo y hace referencia a un sentido de pertenencia a la sociedad a la que prestan servicios. Añade que el concepto dice relación con una nomenclatura interna y que forma parte de su cultura global.

Atendido que el propio empleador reconoce que el que el término *partner* o *partners* se utiliza para referirse a los trabajadores y no habiendo proporcionado ningún razonamiento jurídico que sustente su medida, debe estarse al preciso y único concepto existente en la legislación chilena para referirse a las personas que prestan servicios bajo subordinación y dependencia, establecido en el artículo 3 letra b) del Código del Trabajo., cuyo tenor literal es el siguiente:

"Para todos los efectos legales se entiende por:

*b) **trabajador:** toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo, y".*

Que, por lo previamente señalado, se **ACOGE** la impugnación formulada debiendo, en consecuencia, sustituirse el término *partner* o *partners* por *trabajador* o *trabajadores*, respectivamente, a lo largo del articulado del reglamento interno.

2) El Sindicato impugna el artículo 3 letra a), b) y g) del reglamento, disposición que se encuentra en el Capítulo II, "**Del Ingreso del Personal**", que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 3.- *Toda persona que ingresa como trabajador en la Empresa, deberá llenar un ficha con antecedentes personales, adjuntando obligatoriamente los siguientes documentos:*

a) Individualización completa del interesado, con mención de su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, cédula de identidad, teléfono y correo electrónico.

b) Certificado de antecedentes al día.

g) Todos los otros datos y antecedentes que la Empresa considere necesarios para la celebración del contrato de trabajo".

Que, el sindicato argumenta que las exigencias de estado civil, antecedentes al día y todos los otros datos y antecedentes que estime el empleador, no están acordes con el Código del Trabajo, pues éste garantiza que ningún trabajador sea discriminado al momento de postular a un trabajo, siendo objeto de otras exigencias que no sean las estrictamente necesarias para el mismo, tal como se desprende del artículo 2 inciso 4°, 6° y 7° del Código del Trabajo. Agrega el sindicato que, en cuanto al certificado de antecedentes, debe ponderarse respecto de las funciones que realiza el trabajador, no pudiendo ser una exigencia genérica, tal como se ha

Que, a su turno, el empleador al evacuar el traslado conferido, expuso que la solicitud tiene relación con que los colaboradores tendrán acceso directo a dineros mediante la utilización de cajas registradoras o POS y, por tanto, en el ejercicio de sus funciones, todos los trabajadores que prestan servicios en tienda tienen acceso a valores. Agrega el impugnado que, sobre los otros datos y antecedentes que se consideren necesarios, dependiendo del cargo de que se trata, se solicitarán antecedentes adicionales en atención a la idoneidad de las funciones a convenir, en una etapa precontractual. Refiere que el reglamento es de carácter general, abarcando a todos los trabajadores, no sólo a los que prestan servicios en tienda, de modo que resulta necesaria tal mención.

Que, cabe señalar que la Constitución Política de la República, en su artículo 19 N° 16, inciso 3°, establece el marco general antidiscriminatorio, al establecer que *"Se prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos"*.

El precepto constitucional analizado, se recoge, en materia laboral, en el artículo 2 del Código del Trabajo, que en sus 3° y 4°, dispone que *"Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación."*

Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión pública, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación".

Por su parte, el inciso 6°, del mismo artículo, refiere específicamente a la discriminación en el acceso al empleo, en especial a las ofertas de trabajo, al disponer que *"Por lo anterior y sin perjuicio de otras disposiciones de este Código, son actos de discriminación las ofertas de trabajo efectuadas por un empleador, directamente o a través de terceros y por cualquier medio, que señalen como un requisito para postular a ellas cualquiera de las condiciones referidas en el inciso cuarto"*.

En ese sentido, la Dirección del Trabajo, en su jurisprudencia administrativa, Ordinario N° 3840/194, de 18.11.2002, ha precisado que, *"si bien la Constitución, permite al oferente de trabajo, calificar cuáles son los elementos o las destrezas que componen la aptitud o idoneidad personal de cada puesto de trabajo, dicha determinación no debe ser arbitraria, debiendo entenderse, por estar en potencial riesgo algunos de los derechos fundamentales del trabajador, como la no discriminación y la intimidación del trabajador, dicha facultad de modo restrictivo, en cuanto la ley laboral, aplicando el principio de vinculación directa de los particulares al texto fundamental, consagrado en los artículos 5° y 6° de la Constitución, ha expresamente señalado, en el nuevo inciso primero, del artículo 5° del Código del Trabajo, que "el ejercicio de las facultades que la ley reconoce al empleador tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos"*.

De lo anterior se colige, que cualquier requisito establecido para la contratación de una persona en materia laboral, que no se base en la capacidad o idoneidad personal del trabajador, para la ejecución o desarrollo de aquellas tareas o funciones que, por su naturaleza, lo exijan, podría constituir un acto de discriminación arbitraria.

Así las cosas, en cuanto al estado civil, no exponiendo argumento alguno al respecto el empleador, representando este uno de los principales criterios de sospecha discriminatoria, siendo recogido expresamente por el legislador como criterio prohibido de selección, deberá eliminarse su referencia.

Por su parte, el mencionado Ordinario N° 3840/194, respecto al certificado de antecedentes penales como requisito de postulación a un trabajo, señaló que *"a partir de la existencia de la garantía constitucional a no ser objeto de discriminación en materia laboral, es posible señalar que la solicitud de un certificado de antecedentes sólo puede operar como requisito para la admisión a un trabajo determinado, cuando resulta absolutamente indispensable, por considerarse que en dicho trabajo la calidad de persona con antecedentes penales resulta ser parte de la idoneidad y capacidad personal para ejecutarlo, único criterio legítimo y autorizado constitucionalmente para ser considerado por los oferentes de trabajo en la contratación de trabajadores"*, agregando que *"el único caso en que debe admitirse como lícito la exigencia de un certificado de antecedentes corresponde a aquellas tareas o funciones que, por su naturaleza, exijan de modo indubitado, como parte de capacidad o idoneidad para su ejecución o desarrollo, la ausencia de antecedentes criminales o penales, que en el caso de la recurrente, queda restringido a las tareas del personal que tiene como función principal y directa la atención de niños o jóvenes con discapacidad, no pudiendo sostenerse dicha exigencia, en caso alguno, respecto de las restantes tareas o funciones desarrolladas por la fundación empleadora"*.

Así las cosas, en cuanto al certificado de antecedentes, no puede éste requerirse de manera genérica, esto es, sin vinculación a un cargo o función determinada que la torne indispensable, como es, de acuerdo a lo señalado por el empleador, aquellos que manejan dinero o laboran en lo POS. Sin embargo, no todos los trabajadores se desempeñan en esa hipótesis, de modo que resulta razonable sostener que, una exigencia genérica en este sentido, no se ajusta a derecho, toda vez que con ello, se infringen aquellos preceptos de orden constitucional y legal que regulan la libertad de contratación, de elección del trabajo y la no discriminación arbitraria.

Que, en cuanto a la redacción genérica sobre otros datos y antecedentes que la Empresa considere, por los motivos antes expuestos, debe ser modificada o eliminada.

Que, por lo previamente señalado, se **ACOGE** la impugnación formulada por el sindicato debiendo, en consecuencia, respecto del artículo 3 impugnado, i) eliminarse la mención del estado civil de la letra a), ii) eliminarse la letra b) o modificarse para asociarlo exclusivamente a aquellos trabajadores que tengan a su cargo la recaudación, administración o custodia de fondos o valores de cualquier naturaleza y, iii) eliminarse la letra g) o modificarse estableciendo como límite la ley, los derechos fundamentales de los trabajadores y la función específica de que se trate.

3) El Sindicato impugna el artículo 6 N° 5 y 7 del reglamento, disposición que se encuentra en el Capítulo III, del **"Contrato de Trabajo"**, que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 6.- *Cumplidos los requisitos indicados en el capítulo anterior y, dentro de los 5 o 15 días siguientes (según corresponda) al inicio de actividades, se deberá suscribir en triplicado el respectivo 'Contrato de Trabajo' que contendrá las siguientes estipulaciones:*

5° Jornada de trabajo. La distribución detallada de la jornada se incluye en el anexo N° 1.

7° Condiciones de confidencialidad en el anexo N° 2".

Que, la organización sindical argumenta al respecto que no existe ni se explica dónde estarían los anexos a que se hace referencia.

Que, por su parte, el empleador indicó que se trata de anexos al contrato individual de trabajo y que forman parte integrante del mismo.

En relación con lo anteriormente expuesto, cabe señalar, en cuanto al contenido mínimo del **contrato de trabajo**, que el artículo 10 del Código del Trabajo señala que *"El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

- 1.- *lugar y fecha del contrato;*
- 2.- *individualización de las partes con indicación de la nacionalidad y fechas de nacimiento e ingreso del trabajador;*
- 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;*
- 4.- *monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada;*
- 5.- *duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo que en la empresa existiere el sistema de trabajo por turno, caso en el cual se estará a lo dispuesto en el reglamento interno;*
- 6.- *plazo del contrato, y*
- 7.- *demás pactos que acordaren las partes"*.

Que, en consecuencia, el legislador es claro al señalar dónde debe estar regulada la jornada de trabajo, al requerir que sea el contrato de trabajo quien contenga todos los datos al respecto o, de manera excepcional, sea el reglamento interno quien lo especifique, en caso de tratarse de sistema de trabajo por turno.

Que, respecto de las condiciones de confidencialidad, a la luz del tenor literal de la norma recién transcrita, no forma parte de las cláusulas mínimas tal materia, de modo que no existe impedimento en que se regule mediante un anexo al contrato de trabajo, en virtud del artículo 11 del Código del Trabajo.

Que, por lo previamente señalado, se **ACOGE** la impugnación formulada, debiendo eliminarse el N° 5 del artículo 6 del Reglamento Interno, pasando a formar parte del contrato de trabajo o del reglamento interno, en su caso, toda la regulación de la jornada de trabajo, **RECHAZÁNDOSE** la impugnación concerniente al N° 7 del artículo 6 del reglamento interno.

4) El Sindicato impugna el artículo 7 del reglamento, disposición que se encuentra en el Capítulo III, **"Del Contrato de Trabajo"**, que señala lo siguiente:

"Artículo 7.- El trabajador se compromete a realizar el trabajo pactado en el respectivo contrato y/o anexos, en cualquiera de las tiendas, pudiendo ser trasladado, dentro de lo señalado en el artículo 12 del Código del Trabajo, en forma transitoria o definitiva, ejecutando los trabajos propios del puesto que se le asigne".

Que, el sindicato argumenta que no es posible el traslado unilateral a cualquiera de las 123 tiendas que, al momento de la impugnación, tenía el empleador, en distintas zonas, regiones, horarios de atención y bonificación. Agrega el colectivo de trabajadores que la redacción es tan ambigua y genérica que se ha utilizado para modificar unilateralmente las condiciones de empleo de trabajadores con nula o poca experiencia laboral, ocasionándoles menoscabo, de modo que propone otra redacción.

Que, a su turno, el empleador señaló que el artículo 12 del Código del Trabajo permite al empleador alterar el recinto donde deben desempeñarse las funciones, a condición que el nuevo lugar quede dentro del mismo lugar o ciudad y sin que ello produzca menoscabo al

trabajador, siendo ello parte de las facultades de administración que la ley le reconoce al empleador. Agregó que no es efectivo que se utilice de manera abusiva la prerrogativa legal del artículo 12 del Código del Trabajo.

Que, teniendo a la vista lo previamente señalado, no se observan vicios de ilegalidad en la formulación de la norma, por lo que se **RECHAZA** la impugnación, en tanto el propio artículo 7 del reglamento hace mención, precisamente, a aquel artículo del Código del Trabajo que contiene las limitaciones a que hacen referencia las partes.

5) El Sindicato impugna el artículo 9 inc. 2° y 10 inc. 2° punto 2°, disposiciones que se encuentran en el Título IV, "**De la Jornada de Trabajo y Descanso Semanal**", que señalan, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 9.- Se excluyen de las limitaciones de jornadas de trabajo todas aquellas personas que la ley precisa, en especial, los gerentes, administradores y operadores, con facultades de administración, y aquellos que laboren sin fiscalización superior inmediata".

"Artículo 10.- En general, y sin perjuicio de lo señalado, las horas en que comienza y termina el trabajo, son las siguientes:

- *Equipo de Gerencia de Tienda: Por la naturaleza de sus funciones no están sujetos a limitación de jornada de trabajo, debiendo en todo caso dedicar todo su esfuerzo laboral al cumplimiento de sus funciones y desempeñarse en turnos de cinco días laborales, con dos días de descanso".*

Que, la organización sindical argumenta que se emplea como un eufemismo el cargo de Gerentes de Tienda pues, en rigor, su naturaleza corresponde a un Administrador de Local, razón por la cual se presentó, en enero de 2019, una solicitud de dictamen a la Dirección del Trabajo sobre la exclusión del límite de jornada de trabajo de los cargos de Gerente de Tienda y Técnicos de Mantenición.

Que, por su parte, el empleador señaló que las funciones del gerente de Tienda se condicen con lo descrito en el artículo 22 inciso 2° del Código del Trabajo, toda vez que tienen facultades de administración de la tienda, así como también puede contratar trabajadores y establecer turnos. Lo anterior, señala el impugnado, teniendo presente que el propio sindicato reconoce en ellos a "administradores de local".

Que, teniendo presente que el Ord. N° 320 de 16.01.2020 de este Servicio, no aborda la situación específica de los Gerentes de Tienda (sino sólo de los Técnicos y Supervisores de Mantenimiento), y escapando al objeto de esta instancia la determinación de la efectiva naturaleza de tal función, no se observan vicios de ilegalidad en la formulación de las normas, por lo que se **RECHAZA** su impugnación, en tanto, por un lado, el artículo 22 inciso 2° del Código del Trabajo hace expresa mención a los Gerentes, como uno de los ejemplos a los que se excluye del cumplimiento de jornada de trabajo y, por otro, se cumplan efectivamente con los requisitos establecidos en dictámenes N° 800/322, de 11.12.1995, y 3541/206, de 12.07.1999.

6) El Sindicato impugna el artículo 13 del reglamento, norma que se encuentra situada en el Capítulo V, "**De las Horas Extraordinarias**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 13.- Son horas extraordinarias las que exceden la jornada ordinaria pactada según el artículo 30 del Código del Trabajo y las de los días festivos, siempre que excedan la jornada ordinaria semanal y no excederán de dos horas diarias. El trabajo extraordinario deberá ser

autorizado por escrito para atender necesidades o situaciones temporales de la Empresa. La autorización por escrito es obligatoria para desempeñar el trabajo extraordinario, y para el buen funcionamiento y controles administrativos de la empresa.

Sin perjuicio de que se pagarán las horas extraordinarias que figuren en los registros de asistencia, se considera un incumplimiento al contrato y al reglamento el no obtener la autorización correspondiente del supervisor respectivo.

Se encuentra expresamente prohibido realizar horas extras en una tienda distinta a la que pertenece el trabajador. Sólo cuando las necesidades de la operación lo requieran y previa autorización del Gerente de Distrito un trabajador podrá realizar horas extras en otra tienda".

Que, la organización sindical argumentó que no puede trasladarse la responsabilidad al trabajador de obtener permiso para realizar horas extras con conocimiento del empleador pues, en la práctica, ello no se configura, realizándose las horas extras sin que se pacten las debidas autorizaciones. Agrega el colectivo de trabajadores la preocupación sobre el tiempo que se trabaja cuando existen atrasos propios de las labores operativas, tiempo que normalmente no exceden de unos minutos diarios, pero que en su cómputo semanal o mensual pueden constituir varias horas extraordinarias. Ejemplifica lo anterior en los turnos de cierre de local en los que, de existir atrasos en el término de las labores, la administración justifica su negativa a computar como horas extras el tiempo adicional trabajado, exigiéndoles a los trabajadores, en consecuencia, marcar antes de la salida del local o que se modifique los registros de asistencia, sin pagar lo correspondiente. Finaliza transcribiendo lo que este Servicio ha señalado a través de sus canales digitales.

Que, a su respecto, el empleador indicó que la regla general es que un trabajador ejerza sus funciones en no más de 45 horas semanales o lo pactado en el contrato de trabajo y que, cuando el empleador requiera servicios más allá de lo pactado, éste siempre debe ser en acuerdo con el trabajador, razón por la cual es la propia ley laboral la que exige la escrituración del pacto. Así las cosas, añade, la norma está destinada a desincentivar el que los trabajadores permanezcan más allá de su jornada ordinaria.

Al respecto, cabe señalar que el Código del Trabajo regula, entre otras cosas, la configuración y pago de las horas extraordinarias, elevando a la calidad de solemne el acuerdo de las partes. En efecto, el artículo 30 del Código del ramo señala que "Se entiende por jornada extraordinaria la que excede del máximo legal o de la pactada contractualmente, si fuese menor".

Luego, el artículo 32 inciso 1° y 2° del mismo cuerpo normativo establece que "Las horas extraordinarias sólo podrán pactarse para atender necesidades o situaciones temporales de la empresa. Dichos pactos deberán constar por escrito y tener una vigencia transitoria no superior a tres meses, pudiendo renovarse por acuerdo de las partes.

No obstante la falta de pacto escrito, se considerarán extraordinarias las que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con conocimiento del empleador".

Que, la palabra "autorizar", utilizada en inciso segundo de la norma impugnada, según el Diccionario de la Real Academia Española, significa "Dar o reconocer a alguien facultad o derecho para hacer algo". A su turno, el término pacto implica un acuerdo de voluntades o, como indica el referido diccionario, un "concierto o tratado entre dos o más partes que se comprometen a cumplir lo estipulado".

Que, asimismo, este Servicio ha señalado mediante Dictamen Ord. N° 332/23 de fecha 30.01.2002, refiriéndose al inciso segundo del artículo 32 del Código del trabajo, que "De la norma legal citada se infiere que aun cuando el legislador exige la existencia de un pacto

escrito sobre horas extraordinarias, la ausencia de éste obliga al empleador a pagar como tales todas aquellas que se laboren en exceso de la jornada convenida, con su conocimiento. Lo anterior no significa en caso alguno que el legislador permita el trabajo extraordinario sin existir pacto al respecto, toda vez que, como ya se analizara en los puntos 1, 2 y 3 del presente informe, dicho pacto constituye uno de los requisitos que para tal efecto exige expresamente la ley. De esta forma el sobretiempo laborado en ausencia de pacto siempre constituirá una infracción susceptible de ser sancionada administrativamente (...)

Que, en este sentido, se advierte que la disposición impugnada no se ajusta a las disposiciones del Código del Trabajo toda vez que, este último, exige un pacto escrito entre las partes de la relación laboral y no una mera autorización, de manera tal que –necesariamente– un eventual reproche procedería por laborar horas extraordinarias no mediando la existencia de pacto escrito entre las partes, esto es, de un acuerdo de voluntades dispuesto a dicho fin. Por otro lado, no resulta lícito traspasar la responsabilidad de obtener la autorización de laborar horas extra al trabajador pues no se condice con la generación del pacto que exige la ley, entiendo como un acuerdo de voluntades dirigidas al mismo fin y que debe constar por escrito. Lo anterior, sin perjuicio de las consecuencias derivadas de la negativa –justificada o injustificada– de una de las partes de firmar el pacto respectivo o de continuar prestando servicios los trabajadores, generando horas extras sin que la coyuntura laboral lo amerite.

Por tanto, se **ACOGE** la impugnación formulada por la organización sindical debiendo modificar la disposición o eliminar la frase “se considera un incumplimiento al contrato y al reglamento el no obtener la autorización correspondiente del supervisor respectivo”.

7) El Sindicato impugna el artículo 18 y 21 del reglamento, normas que se encuentran en el Capítulo VI, “**De las Remuneraciones y del Resguardo al Derecho a la Igualdad en las Remuneraciones (Ley 20.348)**”, señalando las disposiciones lo siguiente:

“Artículo 18.- Los trabajadores recibirán como remuneración el sueldo base, las asignaciones, bonificaciones y regalías establecidas en sus respectivos Contratos de Trabajo y se ajustarán en la forma y por los periodos que señalen las leyes vigentes”.

“Artículo 21.- La empresa otorgará aquellos incentivos que se especifiquen en cada contrato de trabajo o en los manuales de la Empresa”.

Que, al efecto, el sindicato reprocha la no inclusión de remuneraciones y beneficios en el reglamento interno, lo que ha permitido la modificación unilateral de las condiciones de trabajo. Refiere que el Código del Trabajo, en su artículo 145 N° 3, ha sido expreso en cuanto a que el reglamento interno debe contener los diversos tipos de remuneraciones, debiendo incluirse en tal instrumento, y no en otro, las bonificaciones y beneficios existentes, así como sus condiciones y fórmulas de cálculo. Agrega que el manual de RR.HH., los instructivos QASA y otros documentos que contienen diversa normativa relativa a las remuneraciones, permisos, obligaciones y otras situaciones, deben incorporarse al reglamento interno.

A su respecto, el empleador expresó que lo que la ley establece como obligatorio de regular en el reglamento interno, son los diversos tipos de remuneraciones, no los montos que se pacten en el contrato individual, los que cumplen con los estándares de la legislación laboral vigente. Expresa que los beneficios remuneracionales y no remuneracionales forman parte del contrato de trabajo, vía anexo de contrato y que, los segundos, no deben ser incluidos en el reglamento interno. Agrega que no todos los beneficios o incentivos se traducen en estipendios de carácter remuneracional y, en consecuencia, no deben ser incluidos en el reglamento interno.

Que, teniendo a la vista lo previamente señalado, no se observan vicios de ilegalidad en la formulación del artículo 18, por lo que a su respecto se **RECHAZA** la impugnación, en tanto la mención que hace el reglamento interno de los diversos tipos de remuneración (*sueldo base, las asignaciones, bonificaciones y regalías*) y su reconducción al contrato de trabajo para lo específico, se ajusta al artículo 154 N° 3 y 10 N° 4, ambos del Código del Trabajo.

Por su parte, se **ACOGE** la impugnación respecto del artículo 21, pues, aun cuando el N° 4 del artículo 154 es específico en su referencia a las remuneraciones, el inciso 1° del artículo 153, todos el Código del ramo, es mucho más amplio, y refiere que forman parte del reglamento interno de orden, higiene y seguridad *“las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento”*, de modo que todos los beneficios existentes, las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores deben incorporarse al reglamento interno, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todas aquellas disposiciones de dichos cuerpos reglamentarios que contengan prohibiciones u obligaciones a que deban sujetarse los trabajadores.

8) El Sindicato impugna el artículo 28 y 29 del reglamento, normas que se encuentran en el Capítulo VI, **“De las Remuneraciones y del Resguardo al Derecho a la Igualdad en las Remuneraciones (Ley 20.348)”**, señalando las disposiciones lo siguiente:

“Artículo 28.- *La empresa dispondrá de un registro de cargos y funciones, anexo a este reglamento interno de orden, higiene y seguridad, que señalará de manera específica las definiciones de los perfiles de cargo”.*

“Artículo 29.- *Starbucks Coffe Chile S.A. se reserva el derecho de modificar la definición de perfiles de cargo por necesidades del negocio y siempre en el marco de lo dispuesto en la ley, sin que esto implique la aprobación de un nuevo reglamento interno”.*

Que, al efecto, el sindicato sustenta su impugnación en la información incompleta respecto de los cargos, que son susceptibles de modificación no comunicada ni reclamable por los trabajadores.

A su respecto, el empleador expresó que tal información se encuentra actualmente en el Reglamento Interno vigente y se actualizará con los nuevos cargos. Respecto al artículo 29, se modificará en lo pertinente en el nuevo Reglamento Interno.

Se **ACOGE** la impugnación respecto de ambos artículos. Respecto del primero, por hacer mención a un anexo del reglamento interno en circunstancias que, tanto el N° 6 del artículo 154 del Código del Trabajo como los pronunciamientos de este Servicio, han sido expuestos en señalar que el desarrollo de los perfiles de cargos debe contenerse directamente en el Reglamento Interno y no en otro documento. En efecto, el Dictamen N° 1.187/018, de 10.03.10, señala que por *“características técnicas esenciales”*, expresión contenida en el N° 6 del artículo 154 del Código del Trabajo, debe entenderse aquellos distintivos que son propios, exclusivos, permanentes e invariables del cargo función a desempeñar y que permiten diferenciarlo de otras tareas que corresponda realizar en la empresa. En la elaboración de este registro, por lo tanto, se deberán consignar aquellos distintivos que definen el cargo o función a desempeñar, que son parte de su esencia, de su naturaleza, sin considerar aquellos aspectos que pudieran ser variables. Por su parte, el Dictamen N° 3.723/52 de 15.09.09, señala que el registro que consigne los cargos o funciones en la empresa y sus características técnicas esenciales a que se refiere el N° 6 del artículo 154 del Código del Trabajo, deberán formar parte del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

A su turno, respecto de la segunda norma, ésta debe eliminarse por ser derechamente incompatible con el artículo 154 N° 6 y 156 del Código del Trabajo, así como con los dictámenes precitados.

9) El Sindicato impugna el inciso 1° del artículo 30 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo VII, "**De las Obligaciones respecto de los Trabajadores**", señalando la disposición, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 30.- Sin perjuicio de las que se establezcan en el contrato individual o en los manuales, políticas y procedimientos internos y externos de la compañía, de las contenidas en las leyes y su reglamentación, y de las propias e inherentes al contrato de trabajo, serán especialmente obligaciones del trabajador."

Que, al efecto, el sindicato sustenta su impugnación en que, de existir prohibiciones, éstas deben estar señaladas únicamente en el reglamento interno.

A su respecto, el empleador nada expresó.

Se **ACOGE** la impugnación respecto del artículo 30 inciso 1°, debiendo eliminarse toda remisión a fuente de obligación diversa al contrato individual de trabajo, sus anexos, contrato colectivo de trabajo o el reglamento interno, pues el artículo 153 del Código del Trabajo es suficientemente explícito y amplio respecto de la materia discutida, al establecer que forman parte del reglamento interno de orden, higiene y seguridad "*las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento*", lo que es concordante con el N° 5 del artículo 154 del Código del Trabajo, de modo que todas las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores deben estar contempladas en el reglamento interno, contrato de trabajo o anexo de contrato, no surtiendo efecto obligatorio alguno aquellas que no formen parte ellos.

Atendido lo señalado precedentemente, debe necesariamente colegirse que el único instrumento idóneo para consignar las obligaciones y prohibiciones impuestas por el empleador a sus trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento, con las salvedades señaladas en el párrafo anterior, es el citado reglamento interno, de modo que deben incorporársele, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todas aquellas disposiciones de dichos cuerpos reglamentarios que contengan prohibiciones u obligaciones a que deban sujetarse los trabajadores, razonamiento que se extiende a lo planteado y solicitado por la impugnación del sindicato, en los puntos xxii y xxiii.

10) El Sindicato impugna el numeral 1°, 2°, 7°, 8°, 9°, 10°, 12°, 16°, 17° -este último en conjunto con el artículo 83 bis 1°-, 18°, 25°, 26° y 27° del artículo 30 I, "**sobre Obligaciones generales**", del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo VII, "**De las Obligaciones respecto de los Trabajadores**", señalando la disposición, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 30 I N° 1°.- Dar fiel cumplimiento de las estipulaciones del Contrato de Trabajo suscrito con la Empresa y sus respectivos anexos, de los manuales de la compañía, políticas, procedimientos internos y externos, de las disposiciones del presente Reglamento Interno y de las órdenes que le impartan sus superiores".

Que, al efecto, el sindicato impugna los manuales que no se hallen anexos al reglamento interno, señalando que existen diversos Manuales (de RR HH., de Operaciones, Instructivo QASA, Manual de QASA, de Manejo de POS, de LookBook, entre otros), que se utilizan para

regular las obligaciones de los trabajadores, y que han sido constantemente modificados sin notificación a los trabajadores. Añade que, incluso, han constatado contradicciones entre la normativa del Reglamento Interno y la contenida en otras fuentes de obligaciones y que el empleador se ha negado remitir dichos manuales al sindicato.

A su respecto, el empleador expresó que no existe obligación de incorporar en el RIOHS todos los procedimientos internos, que no sean aquellos a que expresamente se refiere el artículo 156 del Código del ramo. Por lo demás, agrega, los manuales a que se hace referencia no aplican a todos los trabajadores, pues dependen del cargo de que se trate. No es razonable la incorporación de todos los procedimientos de trabajo en el RIOHS.

Se **ACOGE** la impugnación respecto del artículo 30 inciso 1°, debiendo eliminarse toda remisión a fuente de obligación diversa al contrato individual de trabajo, sus anexos, contrato colectivo de trabajo o el reglamento interno, pues el artículo 153 del Código del Trabajo es suficientemente explícito y amplio respecto de la materia discutida, al establecer que forman parte del reglamento interno de orden, higiene y seguridad *“las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento”*, lo que es concordante con el N° 5 del artículo 154 del Código del Trabajo, de modo que todas las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores deben estar contempladas en el reglamento interno, contrato de trabajo o anexo de contrato, no surtiendo efecto obligatorio alguno aquellas que no formen parte ellos.

Atendido lo señalado precedentemente, debe necesariamente colegirse que el único instrumento idóneo para consignar las obligaciones y prohibiciones impuestas por el empleador a sus trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento, con las salvedades señaladas en el párrafo anterior, es el citado reglamento interno, de modo que deben incorporársele, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todas aquellas disposiciones de dichos cuerpos reglamentarios que contengan prohibiciones u obligaciones a que deban sujetarse los trabajadores, no surtiendo efecto obligatorio alguno las obligaciones, deberes o prohibiciones que no formen parte los dichos instrumentos.

“Artículo 30 I N° 2°.- Tomar conocimiento de las circulares, memorándum, normas, comunicados, e-mails e instructivos dictados por el Empleador y de toda información que sea publicada en la página web www.mimundostarbucks.cl, en la cual cada trabajador deberá registrarse con su RUT”.

Que, al efecto, el sindicato indica que no resulta procedente exigir a los trabajadores la toma de conocimiento de aspectos propios de la relación laboral fuera del espacio de trabajo, pues puede ocurrir la existencia de un reproche por desconocimiento de alguna norma o instructivo que no sea comunicado presencialmente, dentro del espacio de trabajo, pero que se haya publicado mediante soportes digitales que sólo pueden ser revisados fuera del horario laboral.

A su respecto, el empleador respondió que se encuentra trabajando en la actualización del RIOHS, para solucionar estas deficiencias, en el sentido de otorgar espacios dentro de la jornada para que los trabajadores tomen conocimiento de la información o firmen la documentación. Sin perjuicio de ello, señalan que en todas las sucursales existen computadores y Tablet con conexión a internet y que los gerentes imprimen los comunicados para que puedan leerse.

Los procedimientos e instrucciones que tenga la Compañía deben ser entregados materialmente al trabajador, no siendo procedente traspasar a los trabajadores la

responsabilidad de buscar la normativa que le es aplicable, ni resulta exigible que los trabajadores accedan a ellos a través de Intranet u otra plataforma digital, en la medida que el empleador no proporcione dicho acceso, circunstancia que no se acreditó por el empleador, de modo que se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse el artículo.

“Artículo 30 I N° 7°.- En el caso que el trabajador falte a su turno sin permiso de su supervisor directo o justificación médica o legal, o abandone su turno con permiso de su supervisor directo, se le descontará proporcionalmente el día u horas no trabajadas de su remuneración total, todo ello sin perjuicio de las otras sanciones a que se pueda ver expuesto el trabajador de acuerdo a la legislación vigente”.

Que, al efecto, el sindicato impugna la falta de criterios establecidos para permitir el abandono justificado del trabajo por razones de salud, excluyéndose el derecho a asistir a la Mutual, si es que el criterio del supervisor no lo autoriza, prestándose esta circunstancia para decisiones contrarias a la legislación, derivada de la inexperiencia o falta de criterio de quienes asumen tales roles, tales como no permitir la concurrencia a la Mutual, tras un accidente.

A su respecto, el empleador respondió que el artículo está considerando, evidentemente, a la mutualidad correspondiente, toda vez que es la institución dispuesta por la ley para abordar los accidentes del trabajo o enfermedades profesionales. Agrega que, para todos los efectos, el documento idóneo que acredita la incapacidad para asistir a prestar servicios es la licencia médica, de modo que se acepta un certificado médico por una vez para justificar la ausencia, pero se requiere certeza, respaldo formal y predictibilidad del personal para operar las tiendas, no pudiendo aceptarse cualquier excusa para retirarse o ausentarse de ellas.

Que, teniendo a la vista lo previamente señalado, no se observan vicios de ilegalidad en la formulación del artículo 30 I N° 7, por lo que a su respecto se **RECHAZA** la impugnación, en tanto, por un lado, el empleador está facultado a ejemplificar hipótesis de ausencias o salidas de faena injustificadas y, por otro, porque de la norma no puede concluirse que el empleador haya limitado la interpretación respecto del sistema de salud –privado/público, común/laboral–idóneo, sea para extender aquellos documentos médicos que toman justificada una ausencia, sea para intervenir por la naturaleza del padecimiento.

Cabe señalar que, el hecho de no estar contemplada una específica hipótesis de ausencia potencialmente justificada, como la que menciona el sindicato, no implica que ella no tenga la virtud de justificar una ausencia.

“Artículo 30 I N° 8°.- En caso de que se ausente por enfermedad deberá informarlo al igual que en punto anterior, exigiéndosele además un certificado médico (un día) o licencia médica (dos o más días) en la forma, plazo y condiciones que determine la ley. El trabajador deberá informar de su ausencia dentro de la jornada de trabajo del primer día de ausencia”.

Que, al efecto, el sindicato señala que una enfermedad, en el contexto de una ausencia justificada, puede acreditarse por cualquier medio de prueba legal, tanto testimonial como documental, tal como lo sostiene la jurisprudencia judicial que cita. Sin embargo, señala que el empleador ha excedido sus facultades al limitar el uso de certificados a un solo día y rechazar comprobantes de atención médica u otros medios probatorios, dejando en la indefensión a quienes no pueden acceder a licencias médicas por ser carga en el plan de salud de un tercero.

A su respecto, el empleador expresa que, si el motivo de la falta se debe al estado de salud del trabajador, esto debió haber sido acreditado por el facultativo correspondiente, toda vez que es el idóneo para señalar la existencia de una dolencia.

Se **RECHAZA** la impugnación por no fundarse ni constituir lo objetado un vicio de ilegalidad, toda vez que la ley ha dispuesto que, el único instrumento que, en abstracto, justifica una ausencia por motivos médicos, es la licencia médica, tal como se desprende del artículo 1º del D.S. N° 3 de 1984, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional, que dispone que "(...)se entiende por licencia médica el derecho que tiene el trabajador de ausentarse o reducir su jornada de trabajo, durante un determinado lapso de tiempo, en cumplimiento de una indicación profesional certificada por un médico-cirujano, cirujano-dentista o matrona, en adelante "el o los profesionales"; según corresponda, reconocida por su empleador en su caso, y autorizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, en adelante "Compin", de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, en adelante "Seremi", que corresponda o Institución de Salud Previsional según corresponda, durante cuya vigencia podrá gozar de subsidio de incapacidad laboral con cargo a la entidad de previsión, institución o fondo especial respectivo, o de la remuneración regular de su trabajo o de ambas en la proporción que corresponda".

Que, en el caso de los certificados médicos será el empleador, como principal sujeto obligado en materia de seguridad laboral, y dentro de sus facultades de dirección y administración de la actividad, quien deberá determinar el valor que le otorga, tal como ya lo hizo mediante la disposición en estudio y sin perjuicio de lo que un tribunal pudiese determinar, teniendo en cuenta lo dispuesto en las disposiciones legales citadas que le imponen obligaciones a cumplir, sin que corresponda legalmente a esta Dirección dictaminar si el certificado médico podría ser considerado una licencia médica, o cual podría ser la validez del mismo, desde un punto de vista médico y su carácter imperativo.

"Artículo 30 I N° 9°.- Dedicar íntegramente su tiempo y capacidad al servicio de la empresa durante la jornada de trabajo. Entendiéndose, además, que todos los inventos, descubrimientos, ideas innovadoras, modificaciones que el trabajador proponga, logre o desarrolle durante el empleo, en las horas laborales y/o con materiales de la empresa son de propiedad del empleador, quedando totalmente retribuidos con la remuneración que percibe el trabajador. No obstante, constará en su hoja de vida".

Que, al efecto, el sindicato señala que no se contempla qué hacer en caso de necesitar concurrir a los servicios higiénicos o en una emergencia personal, además se establece una forma abusiva de expandir y apropiarse de trabajo posiblemente no contenido en los límites contractuales, incluso fuera del horario de trabajo.

A su respecto, el empleador expresa que no se entiende la relación del título de la impugnación, con la norma invocada, razón por la cual rechaza la impugnación, por manifiesta falta de fundamento.

Que, revisada la norma impugnada, se observa que afecta los derechos establecidos en la Ley 19.039 que "Establece normas aplicables a los privilegios industriales y protección de los derechos de propiedad industrial", que en su Título VI sobre "Invenciones en Servicio", regula la titularidad para solicitar el registro y los derechos de propiedad industrial que procedan respecto de las invenciones en servicio, dependiendo de la situación contractual y de las circunstancias propias de cada invención. En dicho sentido, no resulta admisible que el empleador establezca sobre el particular reglas de manera unilateral, especialmente en tanto menoscaban derechos establecidos en favor de los dependientes, y que de acuerdo al artículo 71 de la ley citada, tienen carácter de irrenunciables antes del otorgamiento de la patente, del modelo de utilidad o del esquema trazado. Por lo anterior, se **ACOGE** la objeción en este punto, debiendo eliminarse la siguiente frase del artículo impugnado: "Entendiéndose, además, que todos los inventos, descubrimientos, ideas innovadoras, modificaciones que el trabajador

proponga, logre o desarrolle durante el empleo, en las horas laborales y/o con materiales de la empresa son de propiedad del empleador, quedando totalmente retribuidos con la remuneración que percibe el trabajador. No obstante, constará en su hoja de vida".

Que, lo concerniente a la necesidad de concurrir a los servicios higiénicos, así como otras naturales pausas que toda actividad humana supone, han sido denominadas por la doctrina como "licencias comportamentales" (Ord. N° 2328/130, de 19/07/2002), las que, si bien se verifican en el puesto de trabajo o con ocasión de la prestación del servicio, emanan directamente de la dignidad humana, por tratarse de menesteres propios de una básica y rudimentaria libertad personal, de modo que, en virtud del artículo 5 inciso 1° del Código del Trabajo, deben ser respetadas por el empleador y el tiempo destinado a ello no es susceptible de descontarse de la remuneración, tal como ya fue señalado por el legislador en el inciso 2° del artículo 152 quáter C del Código del ramo.

"Artículo 30 I N° 10°.- *Observar dentro de la empresa una conducta correcta y ordenada y sólo realizar actividades que digan relación con el giro de la empresa".*

Que, al efecto, el sindicato impugna la norma por no contemplarse las actividades sindicales dentro de las posibles de desarrollar en el espacio de trabajo, ocupándose la norma para que el empleador prohíba a los trabajadores conversar sobre temas propios de la organización sindical, lo que representa un exceso sobre los límites permitidos.

A su respecto, el empleador señala que no se ha prohibido el desarrollo de la actividad sindical, siempre y cuando no interrumpa los procesos productivos. Agrega que, al ser los servicios continuos, se prohíbe cualquier actividad que signifique la paralización de los mismos, de modo que no existe impedimento alguno para que la organización sindical realice su labor mientras los trabajadores estén en su break remunerado. Al respecto, indica la existencia de un acuerdo de visita a tiendas, suscrito entre sindicato y empleador, que trata esta materia y que ha sido utilizado permanentemente desde el año 2017, acuerdo que, de acuerdo al contrato colectivo vigente, será reforzado por las partes.

Que, teniendo a la vista lo previamente señalado, no se observan vicios de ilegalidad en la formulación del artículo en comento, por lo que a su respecto se **RECHAZA** la impugnación, toda vez que no hace sino reforzar el cumplimiento de la función convenida por las partes, durante la jornada de trabajo, y por la cual se genera la contraprestación económica del empleador. Lo anterior, sin perjuicio las naturales pausas que toda actividad humana supone, de acuerdo al segundo párrafo de la parte resolutive de la impugnación del artículo 30 I N° 9°.

"Artículo 30 I N° 12°.- *Revisar todos los días el diario mural de la tienda y la página de internet de la compañía, no modificar ni alterar los anuncios o comunicados presentados en éstos, como así también, no se deberá colocar aviso alguno en el diario mural sin la debida autorización de la gerencia. Los diarios murales que la empresa disponga y su página intranet deben ser utilizados exclusivamente para exhibir información propia de la administración de Starbucks Coffe Chile S.A., quedando estrictamente prohibido su uso para fines distintos a los antes señalados, con la sola excepción del espacio que el sindicato tiene asignado en el diario mural, el cual será administrado única y exclusivamente por este".*

Que, al respecto, el sindicato sostiene que no resulta jurídicamente procedente la exigencia de revisar la intranet, de manera diaria, porque los trabajadores no concurren a trabajar todos los días y, para hacerlo, deben hallarse fuera del horario de trabajo, pues la empresa no dispone de computadores u otros medios que permitan a los trabajadores cumplir con la obligación.

A su respecto, el empleador manifiesta que la modernización de documentación laboral y, con ello, el proceso de digitalización de documentos es reciente, por lo que este punto se verá enmendado y solucionado en la actualización del RIOHS que se está llevando a cabo. Agrega que las sucursales sí cuentan con computadores y Tablet que permiten revisar la intranet y las plataformas de trabajo.

Se **ACOGE** la impugnación debiendo eliminarse la norma o reformularse su tenor literal, de modo que las obligaciones que impone deban desarrollarse exclusivamente dentro de la jornada de trabajo, debiendo el empleador, para tal efecto y en todo caso, proporcionar las herramientas y el tiempo necesario para la revisión diario mural de la tienda y la página de internet.

"Artículo 30 I N° 16°.- Responder personalmente de las pérdidas o daños a los bienes de la empresa o de terceros que usted dañe culposa o negligentemente sin perjuicio de las responsabilidades legales".

Que, al respecto, el sindicato manifiesta que el artículo puede prestarse para argumentar que las pérdidas de caja sean repuestas por el trabajador, en circunstancia que no existe asignación de pérdida de caja. Indica que, al respecto, la Dirección del Trabajo ha señalado que no es posible practicar descuentos en las remuneraciones de los trabajadores, de acuerdo al Ordinario N° 4229 de 19.08.2015, que cita.

A su respecto, el empleador indica que corregirá la redacción con la actualización que se llevará a cabo.

Se **ACOGE** la impugnación pues no se ajusta a derecho la cláusula en estudio, debiendo eliminarse la misma, toda vez que, como sostuvo este Servicio mediante Ord. 4229 de 19.08.2015, "... el empleador no se encuentra habilitado para descontar de la remuneración de los trabajadores monto alguno por concepto de robo, hurto, pérdida o destrucción por parte de terceros de bienes de la empresa, en tanto no haya mediado responsabilidad del trabajador.

De esta suerte, aplicando en la especie lo expuesto en acápite que anteceden, no cabe sino concluir que no resulta jurídicamente procedente que el empleador descuente de la remuneración del trabajador las pérdidas de dinero ocasionadas en el desempeño de sus labores o el deducible correspondiente al seguro contratado para tales efectos, o efectúe el cobro directo de tales montos, por cuanto ello, junto con infringir la normativa que regula los descuentos sobre las remuneraciones -cuyo fundamento radica en el principio protector que inspira la legislación laboral-, supone un juicio de imputabilidad acerca de la culpa o dolo en que habría incurrido el dependiente bajo cuyo cargo se encuentran dichos valores, conceptos cuya ponderación y prueba corresponde a los Tribunales de Justicia, por ser la única instancia que puede garantizar la debida imparcialidad en la determinación de las responsabilidades respectivas". Así, la ponderación por pérdida, extravío o deterioro de herramientas corresponde exclusivamente a los Tribunales de Justicia, atendido que, ante las innumerables variables que pueden incidir al respecto, se requiere un proceso de acreditación y valoración que no resulta pertinente regular en el Reglamento Interno de la empresa.

"Artículo 30 I N° 17°.- Los empleados deberán efectuarse los exámenes de laboratorio y chequeos médicos que la empresa estime conveniente solicitar, en atención de seguir manteniendo los más altos estándares de salud e higiene".

"Artículo 83 bis 1.- Todo trabajador, antes de ingresar a la empresa, podrá ser sometido a un examen médico pre ocupacional o podrá exigirle la empresa al postulante presentar un certificado médico en ese sentido".

Al respecto, el sindicato argumenta que, con las exigencias realizadas, el empleador excede sus facultades, debiendo eliminarse la norma. Al efecto, cita Dictamen N° 272/02 de 20.01.2015 de la Dirección del Trabajo.

A su turno, el empleador indica que los requerimientos en este punto dicen relación con la etapa precontractual, esto es, sin que exista relación laboral, toda vez que la norma 83 bis 1 del Código del Trabajo hace alusión a exámenes preocupacionales, por lo que difícilmente pueden ser estos a voluntad del empleador, si al momento de ser requeridos no se han configurado los roles de empleador y trabajador. Agrega que tales exámenes están sujetos a los riesgos a los que está expuesto el ocupante del puesto de trabajo y a la verificación de la aptitud del postulante, con el objeto de resguardar la salud e integridad de las personas.

Que, respecto del artículo 30 I N° 7, se **ACOGE** la impugnación toda vez que la facultad que se arroga –legítimamente– el empleador aparece carente de todo límite razonable que torne proporcional la medida, debiendo eliminarse o modificarse sus términos y, en este último caso, incorporando criterios de resguardo de derechos fundamentales. Al efecto, cabe tener presente que, si bien el artículo 154 N° 9 del Código del Trabajo expresa que *“El reglamento interno deberá contener, a lo menos, las siguientes disposiciones: 9. las normas e instrucciones de prevención, higiene y seguridad que deban observarse en la empresa o establecimiento”*, el último inciso contiene, precisamente, una limitación en razón de la protección de las garantías constitucionales de los trabajadores, al señalar que *“Las obligaciones y prohibiciones a que hace referencia el número 5 de este artículo, y, en general, toda medida de control, sólo podrán efectuarse por medios idóneos y concordantes con la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador”*, norma que debe concordarse con el artículo 2 inc. 3° y 4° y el artículo 5 inciso 1°, ambos del Código del Trabajo, así como con el artículo 19 N° 16 inc. 3° de la Constitución Política de la República, de modo que serán tales limitaciones las que deberá tenerse a la vista para una eventual nueva redacción.

Por su parte, respecto del artículo 83 bis 1, efectivamente este Servicio carece de competencia para analizar aquellas circunstancias acontecidas en la etapa precontractual de la relación laboral, de modo que se **RECHAZA** la impugnación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 inc. 5°, 6° y 7° del Código del Trabajo, normas que no parecen incumplidas con la redacción en análisis.

“Artículo 30 I N° 18°.- *Dar cuenta a su superior de cualquier enfermedad infecto contagiosa que afecte al trabajador, a las personas de su grupo familiar o que vivan con el trabajador...”.*

“Artículo 30 I N° 25°.- *Observar una conducta y moralidad intachables, tanto en el trabajo como en sus actividades privadas”.*

“Artículo 30 I N° 26°.- *El trabajador de Starbucks deberá informar a la brevedad a Recursos Humanos, directamente o a través de su gerente de Tienda o de Distrito, de toda relación de carácter amoroso o sentimental que mantenga con algún compañero de trabajo, cuando ésta sea entre superior y subalterno o viceversa, e interfiera o pueda interferir a futuro con la operación de la tienda, lo que permitirá a la empresa trasladar a otra tienda a cualquiera de los trabajadores involucrados”.*

“Artículo 30 I N° 27°.- *Notificar a Recursos Humanos y a su Supervisor, Gerente de Tienda, Gerente de Distrito o jefe directo, ante la contratación de un: familiar directo o indirecto, amigo, novio, pololo o pareja”.*

Que, sobre el artículo 30 I N° 18, 25, 26 y 27, el sindicato manifiesta la existencia de intromisión del empleador en la vida privada de los trabajadores, lo que representa una vulneración a la esfera íntima de los mismos. Agrega que el empleador no puede imponer la responsabilidad de informar sobre situaciones familiares, amorosas o íntimas, ni cuestionar el comportamiento fuera del espacio de trabajo, tal como lo ha sostenido la Dirección del Trabajo, mediante Ord. N° 5710 de 08.11.2018, que cita.

A su respecto, el empleador indica, respecto del N° 18 que, dado el rubro y giro del negocio, resulta indispensable tener conocimiento de cualquier afección que pueda contagiar a los clientes y trabajadores, en tanto la legislación sanitaria les es aplicable. Sobre el N° 25, refiere que no hace más que replicar lo contenido en el artículo 160 N° letra e) del Código del Trabajo. Y, referente al N° 26 y 27, explica que tienen por objeto resguardar los conflictos de interés, atendido la existencia de relaciones jerárquicas y de cargos con facultades de administración, estableciéndose un cambio de lugar de trabajo y nunca una sanción.

Que, en cuanto al artículo 30 I N° 18, se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse la misma, en tanto su redacción genérica y la ausencia de todo análisis sobre la proporcionalidad de la medida, excediendo incluso el marco de la relación laboral, implican una necesaria vulneración de la garantía contenida en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República.

Que, respecto del artículo 30 I N° 25, se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse o modificarse sus términos, de manera de enmarcar las obligaciones de los trabajadores a los márgenes de la prestación de los servicios, no siendo lícitas las obligaciones genéricas, como las contenidas en la norma en estudio, que deban observarse fuera del contorno de la relación laboral.

Que, respecto del artículo 30 I N° 26, se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse la disposición, pues el empleador no dio cuenta, suficientemente, de la proporcionalidad de la medida, toda vez que no se refirió a qué tipo de relación jerárquica amerita el resguardo razonable de eventuales conflictos de interés, como aquellos cargos con facultades de administración –habida cuenta de no poseer tal facultad todo aquel que ostente una superioridad jerárquica respecto de otro trabajador-, ni referirse con detalle al concepto de interferencia en la operación de la tienda. Por otro lado, tampoco expuso sobre el subprincipio de necesidad del traslado de sucursal, como única o menos lesiva medida capaz de lograr el fin declarado.

Que, respecto del artículo 30 I N° 27, se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse o modificarse sus términos, por los mismos motivos expuestos en la parte resolutive del artículo 30 I N° 26.

11) El Sindicato impugna el numeral 2, 3, 4 y 7 del artículo 30 II, sobre "Obligaciones del desempeño", del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo VII, "**De las Obligaciones respecto de los Trabajadores**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 30 II N° 2°.- Emplear el código de vestimenta que la empresa determina para ser usado en la tienda, según especificaciones señaladas en el programa de entrenamiento del barista y que consta de pantalones negros o beige, blusa, camisa o polera con cuello, de color negro o blanco y zapatos cerrados planos".

Que, el sindicato argumenta que el empleador ha incorporado modificaciones al Dress Code, añadiendo nuevas prendas permitidas durante el trabajo, bajo el concepto de Look Book. No

obstante, en ningún caso tal modificación suprime al Dress Code ni exige a la empresa de otorgar el uniforme o vestimenta necesaria para efectuar las labores, lo que fue zanjado mediante Ord. N° 1100 de 2013. Agrega que la exigencia de zapatos planos permite a la empresa eximirse de su obligación de otorgar calzado seguro.

Que, a su turno, el empleador al evacuar el traslado conferido expuso que la materia se encuentra siendo actualizada.

Se **RECHAZA** la impugnación por no fundarse ni constituir lo objetado un vicio de ilegalidad, sin perjuicio de reiterar que únicamente las obligaciones que forman parte del reglamento interno tienen la virtud de representar el cuerpo normativo que rige la relación laboral y son susceptibles de ser reprochados, en caso de incumplimiento.

"Artículo 30 II N° 3°.- Llevar la pechera otorgada por la empresa para trabajar cada uno de sus turnos y mantenerla limpia. En caso de pérdida, el trabajador deberá pagar el valor de la pechera y solicitar una nueva a su Gerente de Tienda.

La empresa repondrá la percha cuando sea necesario por razones de desgaste natural producto del uso".

Que, el sindicato funda su impugnación en que la empresa no otorga pecheras concordantes con la cantidad de turnos ni establece mecanismos o criterios claros para su reposición o cantidad de entrega. Por otro lado las pecheras deben lavarse en las casas de los trabajadores, pese a que entran en contacto con desperdicios de alimentos y químicos de limpieza en forma regular.

Que, a su turno, el empleador al evacuar el traslado conferido expuso que la materia se encuentra siendo actualizada.

Se **ACOGE** la impugnación, únicamente en lo tocante a los descuentos en la remuneración, por la pérdida de la pechera, por los mismos motivos expuestos al resolver la impugnación al artículo 30 I N° 16, de modo que deberá eliminarse toda alusión al respecto.

"Artículo 30 II N° 4°.- Presentarse en su puesto de trabajo vistiendo el dresscode y con el pelo tomado (en caso que el largo lo amerite) para iniciar sus labores, tan pronto haya finalizado el cambio de vestuario. El trabajador dispondrá de 10 minutos al inicio y al término de su turno de trabajo para el cambio de vestuario".

Que, el sindicato explica que la empresa no otorga tiempo de cambio de vestuario, argumentando que los trabajadores pueden venir vestidos de la casa, o que los 10 minutos consignados en el reglamento, por expresa instrucción de la Dirección del Trabajo, son fuera de la jornada ordinaria, proponiendo la redacción que indica, con el objetivo de evitar dobles interpretaciones.

Que, a su turno, el empleador al evacuar el traslado indica que el tiempo de cambio de vestuario se encuentra dentro de la jornada de trabajo, lo que fue zanjado el año 2013, mediante impugnación.

Se **ABSTIENE** de emitir pronunciamiento respecto de la impugnación, atendido que el empleador comparte la misma interpretación que el sindicato respecto de la norma en estudio, esto es, que los 10 minutos al inicio de la jornada de trabajo y los 10 minutos término de la misma, para efectos del cambio de vestuario, forman parte de ésta, debiendo ser remunerado.

"Artículo 30 II N° 7°.- Registrar o marcar todos los días de trabajo en forma personal, su tarjeta de asistencia en el reloj o el libro de asistencia, tanto para horas de entrada (inicio de turno) como para las de salida (fin de turno). El incumplimiento de esta obligación es considerado una falta grave a sus obligaciones laborales y da derecho a la empresa a imponer al trabajador alguna de las sanciones a que se da cuenta en este mismo reglamento".

Que, el sindicato solicita especificar que el marcaje se realiza antes del cambio de vestuario de ingreso y después del cambio de vestuario de salida, y que se prohíba la realización de labores sin haber marcado el registro de entrada o habiendo marcado el de salida.

Que, a su turno, el empleador manifiesta que se marca el inicio de jornada y se procede al cambio de ropa.

Se **ABSTIENE** de emitir pronunciamiento respecto de la impugnación, por los mismos motivos expuestos en la parte resolutive de la impugnación al artículo 30 II N° 6, por compartir las partes la misma interpretación, esto es, que el tiempo destinado al cambio de vestuario forma parte de la jornada de trabajo de modo que, necesariamente, debe registrarse primero la asistencia y, posteriormente, proceder al cambio, misma lógica que opera para el término de la jornada de trabajo.

12) El Sindicato impugna el artículo 30 IV, sobre "Obligaciones respecto de la Política de Cajas", del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo VII, "**De las Obligaciones respecto de los Trabajadores**", al señalar lo siguiente:

"a. Solicita actualización de los criterios.

La tecnología y uso de los Puntos de Ventas ha experimentado numerosas modificaciones en el último tiempo, las que no se condicen con la Política de Cajas incluida en el RIOHS

b. Manual de Manejo de la POS no se encuentra incorporado.

En la letra p.- se menciona un Manual de Manejo de la POS que no se encuentra reproducido en el RIOHS, lo que puede conllevar a modificaciones unilaterales".

Por su parte, el empleador indica que el manual de manejo de POS como todo lo relativo a la política de caja, se encuentra en una política independiente de acuerdo al cargo y sólo si el trabajador hace uso de éste.

Se **RECHAZA** la impugnación por no exhibirse el tenor literal de la norma o parte de la misma que se pretende impugnar, careciendo, en consecuencia, de los elementos necesarios para que este Servicio resuelva en torno a su legalidad o proporcionalidad, sin perjuicio de reiterar que únicamente las obligaciones que forman parte del reglamento interno tienen la virtud de representar el cuerpo normativo que rige la relación laboral y son susceptibles de ser reprochados, en caso de incumplimiento.

13) El Sindicato impugna los numerales 4, 5, 13, 20, 21, 32, 37, 38, 41, 47, 48, 49 y 51 del artículo 33 bis del reglamento, disposición que se encuentra en el Capítulo IX, "**De las prohibiciones de orden general de los trabajadores**", que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 33 bis N° 4.- Introducir al recinto equipos musicales, audiovisuales u otros equipos de entretenimiento, elementos de computación, alimentos de todo tipo, chicles, pastillas, bebidas alcohólicas, drogas o fármacos (a excepción de aquellos recetados por un médico y que deban ingerirse dentro de la jornada de trabajo), armas, elementos cortantes o cualquier elemento ajeno al trabajo o actividad".

Que, el sindicato expresa que la prohibición se presta para limitar el consumo de alimentos que no sean comprados en la tienda, sean preparados particularmente o adquiridos en otro negocio, así como la prohibición de introducir aparatos electrónicos al recinto no tiene justificación alguna.

Que, a su turno, el empleador expone que las prohibiciones son dentro de la jornada de trabajo y se entiende que el período de colación no es imputable a la jornada de trabajo. La norma tiene por objeto evitar que mientras los trabajadores estén en su jornada de trabajo utilizando sus teléfonos móviles o escuchando música.

Se **ACOGE** la impugnación, toda vez que el empleador no está facultado para impedir que los trabajadores ingresen a las dependencias de la empresa con los artículos indicados, con excepción de aquellos ilegales, como las armas o drogas, habida cuenta que el impugnado expone que su interpretación de la norma es que tales artículos no se utilicen durante la jornada de trabajo, no que no se ingresen, interpretación que, siendo razonable y estando dentro de la esfera de sus atribuciones, no dice relación con el tenor literal de la cláusula en estudio. Lo anterior, como se señaló, sin perjuicio de las potestades de mando y disciplinarias reconocidas al empleador, en orden a la utilización de los elementos mencionados y su interferencia con el desempeño de la labor convenida.

"Artículo 33 bis N° 5.- Usar barajas, naipes u otros juegos de azar".

Que, el sindicato indica que el empleador debe clarificar la norma, añadiendo que la prohibición se circunscribe al cumplimiento de la jornada de trabajo.

Que, a su turno, el empleador expone que las prohibiciones son dentro de la jornada de trabajo y se entiende que el período de colación no es imputable a la jornada de trabajo. La norma tiene por objeto evitar que mientras los trabajadores estén en su jornada de trabajo utilizando sus teléfonos móviles o escuchando música.

Se **RECHAZA** la impugnación por no fundarse ni constituir lo objetado un vicio de ilegalidad, toda vez que lo que debe ser objeto de precisión son aquellas normas que, por su tenor literal, impongan obligaciones que excedan los márgenes temporales o geográficos de la relación laboral. En caso que la norma nada indique al respecto, debe subentenderse que las obligaciones de que se trate operan, naturalmente, en el contexto de la relación de trabajo, la que se ve suspendida, entre otras circunstancias, por los descansos regulados en el Código del Trabajo, como la colación.

"Artículo 33 bis N° 13.- Tardarse en el desempeño del trabajo, realizar descuidadamente las tareas o efectuar un trabajo lento".

Que, el sindicato indica que la empresa prohíbe la realización de trabajo lento, sin entregar parámetros objetivos, lo que podría prestarse para abusos y disparidad de criterios.

Que, a su turno, el empleador señala que no existe ambigüedad pues el término debe interpretarse de acuerdo al significado de las palabras, vale decir, como pausado, lánguido.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de la norma analizada, ilegalidad alguna.

"Artículo 33 bis N° 20.- *No avisar a un superior sobre la imposibilidad de acudir al trabajo en el horario fijado con anticipación suficiente como para arreglar un reemplazo".*

Que, el sindicato refiere que la norma resulta ambigua y la obligación de aviso es restrictiva para los trabajadores. Agrega que no se señala cuál es la antelación suficiente, vulnera el derecho de los trabajadores de ausentarse por causa justificada y no se indica el canal de aviso.

Que, el empleador expresa que se entiende que la valoración de esta prohibición es casuística y dependerá de la causal que lleve al trabajador a ausentarse.

Se **ACOGE** la impugnación, pues, en virtud del principio de ajenidad, no resulta lícito traspasar a los trabajadores los riesgos naturales y propios del emprendimiento, en la especie, la contingencia de reemplazo por la ausencia de un dependiente, mediante el establecimiento de una obligación que signifique un resultado a todo evento consistente en que el empleador consiga un reemplazante, debiendo, en consecuencia, eliminarse la frase "... como para arreglar un reemplazo".

"Artículo 33 bis N° 21.- *Desempeño o resultados deficientes o incompetencia en el desempeño del trabajo".*

Que, el sindicato refiere que la norma resulta ambigua por no contener parámetros objetivos de medición, lo que podría generar valoraciones subjetivas al respecto.

Que, a su turno, el empleador señala que no existe ambigüedad pues el término debe interpretarse de acuerdo a su sentido natural y obvio, siendo carga del empleador acreditar, en el caso concreto, la configuración de la circunstancia que corresponda.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de la norma en estudio, ilegalidad alguna.

"Artículo 33 bis N° 32.- *Hacer declaraciones o revelar a cualquier persona, incluyendo la prensa, radio, televisión o cualquier medio de información, cualquier antecedente relacionado con las finanzas de la empresa o cualquiera de sus secretos comerciales y/o información confidencial (excepto autorización de la empresa). La prohibición de no revelar información se extiende a todos los antecedentes relativos a los productos, negocios, sistemas de servicio o trabajo de la empresa o sus clientes o proveedores".*

Que, el sindicato sostiene que la norma resulta vulneratoria de la garantía fundamental del artículo 19 N° 12 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos y la doctrina que cita.

Que, a su turno, el empleador manifiesta que la referencia contenida en la norma se ciñe al ámbito laboral y se trata de la información que el trabajador conoce en el ejercicio de su cargo, de modo que la prohibición se vincula con la divulgación de información que se considera confidencial o sensible, enumerándose las mismas y que no se expresen opiniones en representación de la empresa.

Se **ACOGE** la impugnación por no ajustarse a derecho la norma en estudio, al infringir la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 12 inciso 1°, según el cual se reconoce la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, en la medida que la prohibición se establece de manera genérica,

indeterminada y sin criterio alguno que la dote de proporcionalidad. En efecto, resultaría ajustado a derecho una cláusula de confidencialidad en la medida que respete la necesaria idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la obligación impuesta, lo que supone, a lo menos, que la confidencialidad recaiga en el conocimiento sobre materias cuya reserva proporcione una ventaja al empleador respecto de las empresas de la competencia y se utilicen medidas razonables para mantenerlas en tal condición, así como la exigencia que se trate de información de aquella que no es generalmente conocida ni fácilmente accesible por personas vinculadas al ámbito en que normalmente se utiliza ese tipo de información, debiendo consignarse expresamente, nada de lo cual se encuentra contemplado.

En atención a lo anterior, tal cláusula deberá ser eliminada del texto impugnado.

Por otra parte, cualquier temor del empleador, en cuanto a los posibles perjuicios que el ejercicio de tal derecho constitucional pudiera significar para su organización empresarial y específicamente a su derecho de propiedad, se encuentra resguardado por el propio constituyente, al prescribir que dicho ejercicio es *"sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, en conformidad a la ley, la que deberá ser de quórum calificado"*.

"Artículo 33 bis N° 37.- *Preocuparse durante las horas de trabajo de negocios, trabajos o asuntos personales o ajenos a sus labores, o atender dentro de las oficinas o lugares de trabajo a personas extrañas a las actividades de la empresa o su personal*".

Que, el sindicato manifiesta que la norma se presta para abusos de manera que debe modificarse la norma para detallar con precisión qué actividades están prohibidas, cuidando siempre que no se vulnere la libertad sindical y vida privada de los trabajadores.

Que, a su turno, el empleador señala que la cláusula tiene por objeto evitar la distracción de los trabajadores y evitar la doble presencia que puede llevar a accidentes del trabajo, de modo que la prohibición no opera durante los momentos de descanso.

Se **RECHAZA** la impugnación por no fundarse ni constituir lo objetado un vicio de ilegalidad, sin perjuicio de las naturales pausas que toda actividad humana supone, de acuerdo al segundo párrafo de la parte resolutive de la impugnación del artículo 30 I N° 9°.

"Artículo 33 bis N° 38.- *Desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de los lugares de trabajo, actividades sociales, políticas o religiosas y/o usar los bienes de la empresa para estos fines*".

Que, el sindicato señala que la prohibición no puede restringir la libertad sindical ni de expresión.

Que, a su turno, el empleador señala que la cláusula tiene por objeto evitar la distracción de los trabajadores y evitar la doble presencia que puede llevar a accidentes del trabajo, de modo que la prohibición no opera durante los momentos de descanso.

Se **RECHAZA** la impugnación por cuanto se trata de una medida que, en su descripción normativa, no hace más que administrar los bienes de pertenencia del empleador y regular las actividades llevadas a cabo dentro de la jornada de trabajo. No obstante se previene que, en modo alguno, podrá el empleador servirse de esta cláusula para, en la práctica, limitar el ejercicio de la libertad sindical, en tanto dicha garantía constitucional pretenda desarrollarse fuera de las horas de trabajo o dentro de éstas, con autorización del empleador, en consonancia con la norma contenida en el artículo 1.2 del Convenio 98 de la Organización Internacional del Trabajo. Tampoco podrá en la práctica esta norma afectar

desproporcionadamente el ejercicio del derecho fundamental contenido en el artículo 19 N° 6 inc. 1° y N° 12 inc. 1°.

"Artículo 33 bis N° 41.- *Ejercer cualquier actividad permanente o transitoria, remunerada o no, para otras entidades o empresas del área de tienda o alimenticios, hotelería y turismo en general.*

Que, el sindicato funda su impugnación al considerar que el empleador excede sus facultades al prohibir todo tipo de servicios, remunerados o no, más allá de su giro propio.

Que, por su parte, el empleador señala que la cláusula dice relación con lo establecido en el artículo 160 N° 2 del Código del Trabajo.

Se **ACOGE** la impugnación, debiendo eliminarse la norma, por dos motivos, uno formal y otro de fondo. El primero, porque una prohibición de tan naturaleza debe surgir como fruto de un acuerdo de voluntades y establecerse en el contrato de trabajo, de acuerdo al expreso mandato legal del artículo 160 N° 2 del Código del Trabajo. El segundo, por afectar desproporcionada e ilegalmente el derecho fundamental de Libertad de Trabajo, contenido en el artículo 19 N° 16 incisos 1° y 4° de la Constitución Política de la república, toda vez que, además de abarcar ámbitos que exceden al giro de la empresa, no contempla ningún parámetro concreto que permita satisfacer el principio de proporcionalidad.

"Artículo 33 bis N° 47.- *Otros casos de naturaleza similar a los mencionados anteriormente.*

Que, el sindicato funda su impugnación en la falta de especificidad de la prohibición.

Que, por su parte, el empleador indica que no es vaga, siempre y cuando se den los presupuestos o características similares a los numerales anteriores.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de la norma en estudio, ilegalidad alguna.

"Artículo 33 bis N° 48.- *Discriminar: Es nuestra política y filosofía tratar a nuestros empleados, clientes y postulantes de una manera justa y sin prejuicios respecto de su raza, color, sexo, religión, nacionalidad, edad, discapacidad u otros aspectos similares...*

"Artículo 33 bis N° 49.- *Hostigar: También prohibimos cualquier tipo de hostigamiento, bromas u otras conductas abusivas hacia los empleados a causa de su raza, color, sexo, religión, nacionalidad, edad, discapacidad u otros aspectos similares...*

Que, el sindicato funda su impugnación en la conducta antisindical sostenida en el tiempo de la empresa, de modo que debe modificarse los numerales 48 y 49 del artículo 33 bis, agregando expresas menciones de resguardo de la libertad sindical, proponiendo las redacciones que indica.

Que, por su parte, el empleador indica que resulta evidente que la definición de las palabras hace referencia a cualquier tipo de hostigamiento o discriminación.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de las normas en estudio, ilegalidad alguna, estando la sindicalización contemplada de manera específica, como criterio de sospecha protegido para efectos de inhibir y reprochar conductas discriminatorias, en el inciso 4° del artículo 2 del Código del Trabajo.

“Artículo 33 bis N° 51.- *Cualquier otra conducta que signifique un perjuicio para los intereses de la empresa. El trabajador deberá, en todo momento, velar por los intereses, marca e imagen de la empresa”.*

Que, el sindicato funda su impugnación al considerar que la obligación empleador excede la relación laboral, con la frase “en todo momento”, además de afectar la libertad de expresión e inhibir eventuales denuncias en contra de la empresa.

Que, a su turno, el empleador sostiene la inexistencia de ambigüedad pues el término debe interpretarse de acuerdo a su sentido natural y obvio, siendo carga del empleador acreditar, en el caso concreto, la configuración de la circunstancia que corresponda.

Se **ACOGE** la impugnación respecto de la indicación genérica que prohíbe incurrir en conductas que afecten negativamente los intereses, marca e imagen de la empresa, al no señalar concretamente éstas, lo que impide revisar su procedencia, lo que redundaría en la ilegalidad de la disposición, debiendo eliminarse la misma. Por otro lado, la conducta requerida por el empleador a sus trabajadores pretende ser exigida en todo momento, lo que resulta del todo improcedente, pues aquél puede ejercer sobre éste sus facultades sólo dentro de los contornos temporales y geográficos de la relación laboral.

14) El Sindicato impugna el artículo 34 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo X, “**Del sistema de vigilancia al interior de las tiendas**”, señalando la disposición lo siguiente:

“Artículo 34.- *La empresa cuenta con cámaras de seguridad instaladas en las oficinas principales y en cada una de sus tiendas. Las cámaras han sido ubicadas de acuerdo a parámetros de identificación de riesgos y son de carácter preventivo y despersonalizado. La empresa respeta el derecho a la honra y dignidad de sus trabajadores, razón por la cual no existen cámaras de seguridad en los baños, camarines o vestidores. El objetivo de este sistema de seguridad es detectar eventuales anomalías o atentados en contra de la propiedad, seguridad y salubridad de nuestros trabajadores y clientes”.*

Que, la organización sindical argumenta que, más allá de la intención declarada del empleador, las cámaras se ocupan con fines prepoliciales, lo que se suma a la constante instalación de nuevas y mejores cámaras de seguridad. Agrega que la empresa niega a los trabajadores y representantes sindicales acceder al contenido de las cámaras cuando han sido solicitados. Concluye expresando que no se cumple con la doctrina de la Dirección del Trabajo señalada en los Ordinarios N° 667 de 07.02.2017 y N° 2328/130 de 19.07.2002.

Que, a su turno, el empleador contesta que las cámaras están instaladas con la finalidad de proteger los activos de la compañía y seguridad de los clientes, de modo que resulta lógico centrarse en los POS y, no por eso, se está vigilando a los trabajadores. Agrega que el sindicato intenta desproteger e inutilizar los elementos dirigidos a brindar seguridad.

Se **ACOGE** la impugnación por no ajustarse la regulación a los requisitos y condiciones señalados por ese Servicio mediante Ord. N° 2328/130, de 19/07/2002, debiendo eliminarse la cláusula o complementarla en los términos del mencionado dictamen. En efecto, se observa la inexistencia de regulación en materias de especial importancia, tales como asegurar que los equipos serán instalados de modo que la imagen captada sea panorámica, que no serán utilizadas con fines disciplinarios, determinar qué cargos o personas podrán acceder a dichas imágenes (excluyendo de su conocimiento a toda persona distinta al empleador), garantizar la

debida custodia y almacenamiento de las grabaciones, así como el período luego del cual éstas serán destruidas. Tampoco existe regulación en respecto al protocolo para asegurar a los trabajadores que previa solicitud verbal o escrita, podrán tener acceso a las grabaciones o audios en las que ellos aparezcan.

15) El Sindicato impugna el artículo 35 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo XI, "**Del Feriado Anual**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 35.- Los trabajadores que hayan servido más de un año en la empresa, tendrán derecho anualmente a un feriado de 15 días hábiles, con goce de remuneración íntegra. Todo trabajador después de 10 años de trabajo, para uno o más empleadores continuos o no, tendrá derecho a un día adicional de feriado por cada tres nuevos años trabajados, de acuerdo a lo que dispone la ley, y este exceso será susceptible de negociación".

Que, la organización sindical argumenta que el empleador ha incorporado un nuevo beneficio consistente en un día adicional al feriado legal por cada año trabajado a partir de los dos años de antigüedad, el que debe ser incorporado al Reglamento Interno.

Que, a su turno, el empleador responde que no ve inconveniente en establecer lo que la misma ley laboral señala.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de la norma en estudio, ilegalidad alguna y por no haber el sindicato razonado ni acreditado circunstancia diversa a lo señalado en el artículo en cuestión.

16) El Sindicato impugna los artículos 38 y 39 del reglamento, normas que se encuentran en el Capítulo XII, "**De las Licencias Médicas y permisos Legales**", señalando las disposiciones lo siguiente:

"Artículo 38.- La empresa adoptará las medidas necesarias para controlar el debido cumplimiento de la licencia médica de que hagan uso sus trabajadores. Además, respetará rigurosamente el reposo médico que se le haya otorgado, prohibiéndosele realizar cualquier labor durante su vigencia, sea en la empresa o en el domicilio del trabajador, a menos que se trate de actividades recreativas, no susceptibles de remuneración y compatibles con el tratamiento indicado".

Que, la organización sindical no manifiesta fundamento alguno de su impugnación.

Que, a su turno, el empleador responde que esta cláusula se corregirá en la actualización que se llevará a cabo.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse del tenor literal de la norma en estudio, ilegalidad alguna.

"Artículo 39.- La empresa podrá cerciorarse en cualquier momento de la existencia de la enfermedad y tendrá derecho a que un facultativo que ella designe examine al trabajador enfermo en su domicilio. Asimismo, la empresa podrá verificar que el trabajador dé cumplimiento al reposo que se le ordene".

Que, la organización sindical señala que el empleador ha excedido los límites que permite la ley, pues el artículo 51 del Decreto N° 4 de 1984, permite al empleador visitas domiciliarias y a

informar a la COMPIN, pero no a cerciorarse la existencia de la enfermedad ni menos a ordenar el examen médico del trabajador.

Que, a su turno, el empleador responde que esta cláusula se corregirá en la actualización que se llevará a cabo.

Se **ACOGE** la impugnación por cuanto el empleador ha excedido los límites que le impone la normativa vigente, pues el artículo 51 del Decreto N° 3, de 1984 que Reglamenta la autorización de licencias médicas por las Compin y las Instituciones de Salud Previsional autoriza al empleador para "*disponer visitas domiciliarias al trabajador enfermo*", así como a poner en conocimiento de la Compin o Isapre respectiva cualquier irregularidad que se verifique, pero no a cerciorarse de la existencia de la enfermedad ni menos a ordenar el examen médico del trabajador. Que, la norma del artículo 47 del Reglamento N° 969 citada por el empleador no corresponde aplicarla, por encontrarse derogada tácitamente por la norma posterior y especial del artículo 51 del Decreto N° 3 de 1984 antes referido. Por lo tanto, el empleador deberá eliminar la mencionada cláusula o reemplazarla por la norma reglamentaria aplicable.

17) El Sindicato impugna los artículos 45 y 46 del reglamento, normas que se encuentran en el Capítulo XIII, "**De los reclamos y sanciones**", señalando las disposiciones lo siguiente:

"Artículo 45.- Los reclamos, peticiones e informaciones individuales deberán formularse por escrito ante la Gerencia de la Empresa, directamente por el/los interesado(s) o a través de su jefe directo. La Gerencia informará de la resolución directamente al trabajador o a través de su jefe directo".

"Artículo 46.- Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia de la Empresa atenderá las relaciones laborales y mantendrá una corriente de información efectiva y abierta entre la empresa y los trabajadores".

Que, la organización sindical manifiesta que el empleador omite dentro de las vías de reclamación o solicitud de información el derecho a representación por una organización sindical. Asimismo, no contempla una corriente de información efectiva y abierta con el Sindicato, lo que incide en la errónea aceptación de que la vía individual es la única existente en una relación laboral.

Que, a su turno, el empleador responde que no existe incumplimiento a la legislación vigente con la redacción de los artículos, pues representa la comunicación de los trabajadores con la empresa, sin perjuicio de que los trabajadores se acerquen al sindicato para solicitar su intermediación.

Se **RECHAZA** la impugnación de los artículo 45 y 46 por no desprenderse de su tenor literal ilegalidad alguna.

18) El Sindicato impugna el artículo 49 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo XIII, "**De los reclamos y sanciones**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 49.- Es política de la compañía el que un trabajador no podrá tener más de tres cartas de amonestación por cualquier causal. Cuando un trabajador exceda este número deberá ser evaluada su permanencia en la empresa".

Que, el sindicato indica que las únicas causales de despido aplicables se encuentran establecidas en los artículos 160 y 161 del Código del Trabajo, no resultando procedente su ampliación al hecho de tener más de tres cartas de amonestación.

Que, a su turno, el empleador responde que no existe incumplimiento a la legislación vigente con la redacción de los artículos, pues representa la comunicación de los trabajadores con la empresa, sin perjuicio de que los trabajadores se acerquen al sindicato para solicitar su intermediación.

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse de su tenor literal ilegalidad alguna, toda vez que el empleador puede cursar amonestaciones escritas en la medida que tal facultad se encuentre estipulada en el reglamento interno, tal como acontece en la especie, no observándose que el impugnado haya creado una nueva causal de despido, sino haberle atribuido una determinada gravedad la cual, en caso de controversia, será siempre determinada por el tribunal competente.

19) El Sindicato impugna el artículo 57 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo XIII, "**De los reclamos y sanciones**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 57.- Toda denuncia realizada en los términos señalados en el artículo anterior, deberá ser investigada por la empresa en un plazo máximo de 30 días, designando para estos efectos a un(a) trabajador(a) imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias

La superioridad de la empresa derivará el caso a la Inspección del Trabajo respectiva, cuando determine que existen inhabilidades al interior de la misma provocadas por el tenor de la denuncia, y cuando se considere que la empresa no cuente con personal calificado para desarrollar la investigación".

Que, el sindicato señala que no se incorpora un mecanismo para denuncia por acoso, hostigamiento o vulneración de otros derechos fundamentales, debiendo existir los mismos, con todas las etapas de investigación que corresponda.

Que, a su turno, el empleador expresó que se han promovido líneas de denuncias anónimas y que son servicios de externo, siendo las resoluciones de las denuncias, al término de ello pues bien, sin perjuicio de ello estas serán incorporadas en la actualización que se realizará (sic).

Se **RECHAZA** la impugnación por no desprenderse de su tenor literal ilegalidad alguna, toda vez que no existe obligación legal de regular un procedimiento de investigación interna por denuncias por vulneración de derechos fundamentales ni acoso laboral.

20) El Sindicato impugna el artículo 72 del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo XVIII, "**Ley de la Silla**", señalando la disposición lo siguiente:

"Artículo 72.- La forma y condición en que se establece este derecho en Starbucks Coffee Chile S.A., es brindarle un descanso de 10 minutos a cada trabajador por cada dos horas de trabajo. Si al momento de hacer uso del descanso de 10 minutos existe gran afluencia de público (rush) y las necesidades del servicio así lo requieren, el trabajador deberá posponer su descanso o incluso interrumpirlo, para hacerlo efectivo o retomarlo, según sea el caso, una vez que cese el período de rush".

Que, el sindicato señala que no es pertinente que el empleador se atribuya el derecho de interrumpir los descansos consignados en el reglamento y, adicionalmente, no se ha

actualizado la norma en razón del acuerdo a que se arribó entre las partes, mediante negociación colectiva terminada el 31.05.2019.

Que, a su turno, el empleador expresó que la norma se actualizará según el acuerdo alcanzado por las partes.

Se **ABSTIENE** de emitir pronunciamiento respecto de la impugnación, atendido que el empleador se allana a la objeción de modificar la referida disposición del Reglamento de conformidad al acuerdo arribado por las partes luego de la negociación colectiva del año 2019.

21) El Sindicato impugna los artículos 73 y 74 del reglamento, normas que se encuentran en el Capítulo XVI, "**Normativa sobre Manipulación manual de carga**", señalando las disposiciones lo siguiente:

"Artículo 73.- En caso que el manejo o manipulación manual de carga sea inevitable y las ayudas mecánicas no puedan usarse, no se permitirá que se opere con cargas superiores a 50 kilogramos".

"Artículo 74.- En el caso de menores de 18 años y de mujeres, la carga máxima de manejo a manipulación manual será de 20 kilogramos".

Que, la organización sindical indica que tales valores fueron modificados mediante la ley 20.949 de 17.09.2018, debiendo modificarse en consecuencia.

Que, por su parte, el empleador expresó que la norma se actualizará de acuerdo a la normativa vigente.

Se **ABSTIENE** de emitir pronunciamiento respecto de la impugnación de los artículo 73 y 74, atendido que el empleador se allana a la objeción, modificando las disposiciones de acuerdo a la ley 20.949.

22) El Sindicato impugna el artículo 83 letra f) del reglamento, norma que se encuentra en el Capítulo XXI, "**Disposiciones Generales**", señalando la disposición, en lo pertinente, lo siguiente:

"Artículo 83.- Para usar un lenguaje común y adecuado en prevención de riesgos, es conveniente definir ciertos conceptos, tales como:

f) Organismo Administrador del Seguro: Asociación Chilena de Seguridad, de la cual la empresa es adherente".

Que, el sindicato argumenta que Starbucks trabaja con la Mutual de Seguridad.

Que, a su turno, el empleador expresó que la norma se subsanará de acuerdo en la próxima actualización del reglamento.

Se **ABSTIENE** de emitir pronunciamiento respecto de la impugnación, atendido que el empleador se allana a la objeción.

Que, en cuanto a la impugnación de las cláusulas contenidas en los contratos y anexos de contrato, cabe señalar que no es esta la oportunidad pertinente para que este Servicio se refiera a su legalidad, debiendo cada trabajador interponer la correspondiente denuncia, para tal efecto, en la competente Inspección Comunal o Provincial

del Trabajo, o solicitar un pronunciamiento formal, mediante la emisión de un dictamen al efecto.

POR TANTO, se instruye al empleador **Starbucks Coffee Chile S.A.**, R.U.T. N° R.U.T. N° 99.516.030-7, para que, dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de notificación del presente Ordinario, elimine, modifique y/o complemente según corresponda los artículos pertinentes, según lo indicado en el cuerpo de esta Resolución, para lo cual se otorga un plazo de 30 días hábiles, bajo apercibimiento de sanción administrativa, cumpliéndose además con la formalidad establecida en el artículo 158 del Código del Trabajo, que se aplicará a solicitud del Sindicato, una vez constatado el incumplimiento.

Saluda atentamente a Ud.,



[Handwritten signature]

GABRIELA OLAVE RODRÍGUEZ
INSPECTORA COMUNAL DEL TRABAJO
SANTIAGO ORIENTE

JDP/ldg

Distribución:

Original: Sindicato. ✓
Empleador.
Copia: U. Jurídica.
G. Documental.
U. de Fiscalización.