



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 242679 (11) 2022

Jurídico

1320

ORD N°: \_\_\_\_\_/

**ACTUACIÓN:** Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Trabajadores del comercio multifuncionales.  
Principio de certeza jurídica en las relaciones de trabajo.

**RESUMEN:**

No se ajustan a derecho los nuevos cargos creados por la empresa en la denominada "Tienda del Futuro", que fusionan puestos de trabajo en uno solo, sin cumplir con un estándar mínimo legal de certeza acerca de las labores a realizar.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de Jefa de U. de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de 27.07.2022.
- 2) Respuesta de empresa Falabella Retail S.A. de 19.07.2022.
- 3) Solicitud complementaria de 10.06.2022.
- 4) Ord. N°131 de 24.01.2022.
- 5) Solicitud de pronunciamiento de fecha 28.12.2021 de la Federación de Sindicatos de Trabajadores del Holding Falabella.

**SANTIAGO,**

05 AGO 2022

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)**

**A: SRA. CECILIA NAREA GAETE  
SECRETARIA GENERAL FEDERACIÓN DE SINDICATOS DE  
TRABAJADORES DEL HOLDING FALABELLA RSU N°1301.2944.  
Richardtoloza.fetrafal@gmail.com**

Mediante solicitud de ANT. 5), la Federación de Sindicatos de Trabajadores del Holding Falabella RSU N°1301.2944, presentó una consulta vinculada con modificaciones contractuales impulsadas por el empleador en el contexto de un proceso que se ha denominado "Tienda del Futuro". Estas alteraciones se vinculan

con cambios en las funciones de los trabajadores, consistentes en unificar cargos aumentando el número de tareas a realizar, lo que impacta y genera un menoscabo en las remuneraciones de los trabajadores y provocando efectos en los contratos colectivos vigentes.

Relata la organización sindical, que los puestos de trabajo: asesores de compra, asistentes de probadores, asesor multimarca, asistente de tienda, consultor de perfumería, ordenador, *click and collect* y asistente de cajas, se fusionan en un solo cargo que pasa a identificarse como "asistentes de clientes" en virtud del cual el trabajador pasaría a cumplir las funciones que correspondían anteriormente a los puestos de trabajo señalados en un principio.

Misma situación se reitera con la unión de los puestos de trabajo de: asistente de trastienda de calzado, asistente de trastienda, asistente de materiales, asistente de bodega y asistente de cajas (materiales), que darían lugar a un nuevo cargo llamado "asistente de bodega".

Agrega la Federación, que los nuevos acuerdos contractuales se están imponiendo por la empresa mediante anexos. Argumenta que dicha decisión empresarial, afecta el principio de certeza y seguridad de los trabajadores, que deberán afrontar nuevas funciones que ni siquiera son alternativas o complementarias como lo permite el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, por cuanto las nuevas tareas a desempeñar son de disímil naturaleza, asunto no menor porque puede ocurrir que un trabajador sea acusado de incumplimiento grave del contrato de trabajo, al atender a un cliente y dejar por ello de vigilar los probadores.

Luego, en materia de remuneraciones, añade la organización sindical, que se verán afectadas desde que el sistema propuesto representa un sistema uniforme de comisiones y de incentivos, sin perjuicio que en algunos casos pueden resultar los trabajadores beneficiados. Asimismo, plantea que los contratos colectivos se afectarán ya que, al desaparecer ciertos puestos de trabajo, se dejarán de percibir beneficios asociados al cargo.

Es por estas razones que, se destaca que aun en el evento que cada trabajador acepte suscribir el anexo de contrato de trabajo ofrecido, con las modificaciones ya descritas, dicho acuerdo carecería de validez debido a que los derechos del trabajo son irrenunciables, puesto que tolerar una polifuncionalidad difusa, está lejos de ser aceptada por la normativa laboral. Materia que se encuentra confirmada por la doctrina de este Servicio contenida en Ord. N°1.722 de 25.06.2021.

Finalmente, pide se emita un pronunciamiento que se refiera a la materia expuesta, en armonía con lo dispuesto en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo. Adjunta antecedentes para justificar sus peticiones.

Posteriormente, con fecha 10.06.2022, la Federación de Sindicatos señalada, complementó su solicitud adjuntando un conjunto de antecedentes relacionados con los nuevos cargos que ha creado la empresa y que representarían la fusión de antiguas funciones desempeñadas en distintos puestos de trabajo.

Habiéndose otorgado traslado al empleador mediante Ord. N°131 de 24.01.2022, no fue posible obtener la respuesta de la empresa en su oportunidad. Sin embargo, con fecha 15.07.2022 mediante correo electrónico, la empresa solicita se otorgue un nuevo plazo para evacuar traslado toda vez que la anterior solicitud de traslado fue remitida a un domicilio que en la actualidad no utiliza, por lo que entró recientemente en conocimiento de la solicitud. Acreditada la anterior circunstancia, se concedió un plazo extraordinario de cinco días corridos para que emitiera su opinión, la que se hace llegar a este Servicio con fecha 19.07.2022 vía correo electrónico.

En tal respuesta la empresa firma que la “Tienda del Futuro” representa la necesidad de contar con una cultura más ágil, que nace del fruto de una labor mancomunada entre representantes de la empresa y de representantes de Federaciones y Sindicatos no federados. Dicho trabajo dio inicio con experiencias “piloto” en diversas tiendas del país, que luego de seis meses dieron pie a la firma de los respectivos anexos previa reunión con cada Sindicato y con el pleno conocimiento y voluntad de cada trabajador firmante.

Agrega que es erróneo lo que afirma la organización sindical en su solicitud, puesto que, el proceso anterior buscó otorgar certeza a todos los trabajadores existiendo incentivos en la actualidad por las ventas de todos los departamentos de la tienda de tipo asistidos, independiente del área de desempeño del trabajador. Señala que los trabajadores permanecen en la misma área en la que habitualmente trabajaban solo que en caso de requerirse apoyo en otra área, puede ir a apoyar sin que su incentivo varíe.

Confirma que el nuevo modelo de organización del trabajo creó dos puestos nuevos de “asesor de clientes” y “asistente de bodega”, que fue el resultado de una labor detectar cuales son las funciones alternativas y complementarias. Argumenta que se respetaron en el proceso, los derechos de los trabajadores, lo que no hubiera ocurrido si solo se crea un solo puesto de trabajo que englobara a las funciones que se desempeñan en los nuevos puestos de trabajo.

Precisa que el nuevo puesto de “asesor de clientes”, realiza las funciones alternativas y complementarias para completar el proceso de atención al cliente durante todo el proceso de compra, y que, por su parte, el “asistente de bodega” es quien se ubica en la trastienda manteniendo el orden en bodega y surte de mercaderías el piso de ventas para que lleguen en buena forma al cliente.

Por otra parte, descarta que se produzcan bajas en las remuneraciones con el nuevo sistema uniforme de comisiones y de incentivos.

Además, afirma que la organización sindical no precisa cuales son los instrumentos colectivos que se verían afectados en forma específica.

Finalmente, solicita se tenga en cuenta lo argumentado y se declare que los cargos de “asesor de clientes” y de “asistente de bodega” se ajustan a derecho. No adjunta antecedentes a su presentación.

Al respecto, cúmpleme informar, que el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo establece que: *“Art. 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:*

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

Cuando la Dirección del Trabajo se ha pronunciado acerca de solicitudes similares que plantean casos de polifuncionalidad o multiplicidad de funciones, como por ejemplo en Ord.N°1.722 de 25.06.2021, ha establecido que: *“De la norma preinserta, resulta evidente que el legislador ha establecido la obligación de respetar un mínimo de certeza en favor del trabajador, de modo que tenga un claro conocimiento acerca de dos materias: la naturaleza de los servicios a desempeñar y el lugar o ciudad en que hayan de prestarse. A continuación, y una vez definido lo anterior, se incluye la posibilidad de establecer dentro de las cláusulas esenciales del contrato de trabajo, dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias, pero siempre dentro del contexto de una única naturaleza de servicios determinadas.*

*Ahora bien, la anterior disposición en ningún caso admite la posibilidad de establecer servicios que correspondan a naturalezas disímiles. En armonía con lo anterior se encuentra la regulación legal contenida en el artículo 12 del Código del Trabajo, que permite al empleador alterar en forma unilateral la naturaleza de los servicios contratados a condición de que se trate de labores similares, sin que ello importe menoscabo para el trabajador. La anterior disposición sería irrelevante si se admitiera que el contrato de trabajo puede registrar servicios de distintas naturalezas para un mismo trabajador.*

*Otro tanto ocurre con la necesaria precisión acerca de la naturaleza del servicio a desempeñar, puesto que conforme al N° 6 del artículo 159 del Código del Trabajo, la conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato es causal legal de término del vínculo laboral. Dicha exactitud también completa la certeza jurídica en favor del dependiente, puesto que, según lo establecido en el N°7 del artículo 160 del Estatuto Laboral, el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato es causal de término del contrato, sin derecho a indemnización alguna.*

*En tal sentido, la reiterada y uniforme doctrina de este Servicio, contenida, entre otros, en Dictamen N°1470/70, de 18.04.2001, ha determinado que: '(...) una de las finalidades del artículo 10 del Código del Trabajo es imprimirle certeza y seguridad jurídica a la relación laboral, de tal suerte que el trabajador debe conocer cabalmente los términos básicos de su contratación, esto es, a lo menos, la persona de su empleador, lugar de desempeño, naturaleza de sus funciones, remuneración y jornada de trabajo'.*

*En consecuencia, el conocimiento de la naturaleza de los servicios contratados es fundamental para todo trabajador, ya que de esta forma puede encauzar el desarrollo de sus tareas, y de este modo no se expone a ser objeto de una medida disciplinaria como el despido por incumplimiento de sus obligaciones”.*

En el caso en estudio, acorde con lo informado por ambas partes, el empleador pretende promover un nuevo esquema de trabajo en el contexto de lo que denomina la “Tienda del Futuro”, sin embargo, lo hace fusionando tareas que antes desempeñaban varios trabajadores en diversos puestos de trabajo, labores que ahora deberá cumplir un solo trabajador.

En dicho escenario, el nuevo cargo que se pretende crear, el “asistente de clientes” reemplaza a ocho trabajadores que antes cumplían distintas funciones fusionando en un solo cargo a ocho diferentes puestos de trabajo: asesoría de compra, asistente de probadores, asesor multimarca, asistente de tienda, consultor de perfumería, ordenador, “runner click and collect” y asistente de cajas. Ello se traduce en que el nuevo cargo de “asistente de clientes”, debe desarrollar trece funciones de distinta naturaleza en materia de: asesoría y atención al cliente en el proceso de compra, control de ingreso y salida de probadores, preparación de productos para ser despachados, atención de clientes en plataformas de servicios, gestión de alertas de pedidos, abastecimiento y reposición de productos, ordenar probadores y colgar ropa, realizar inventarios y atender clientes en el punto de retiro.

Estas tareas representan labores de distinta naturaleza, por cuanto el control de ingreso y salida de probadores no se vincula con la preparación de productos para ser despachados, así como tampoco corresponde a una función de similar naturaleza el ordenar probadores y colgar ropa en relación con atender clientes en plataformas de servicios.

Otro tanto acontece con el nuevo cargo denominado “asistente de bodega”, quien debe realizar diecinueve funciones o tareas que antes realizaban cinco trabajadores que cumplían labores como asistentes de: trastienda de calzado, trastienda, materiales, bodega y caja. Al revisar los antecedentes adjuntos, se observa que el “asistente de bodega” comparte casi en forma íntegra las labores que describían los contratos de trabajo de los denominados “asistentes de trastienda”, pero se les añaden doce tipos de funciones más a desempeñar desnaturalizando las labores que anteriormente desempeñaban este tipo de trabajadores.

Estas circunstancias permiten colegir que en la realidad no se pactaron o se pretenden pactar modificaciones contractuales en relación con la naturaleza de las funciones, en donde la o el trabajador acuerdan cambiar el tipo de labores que desempeñan en un puesto de trabajo específico por otras funciones determinadas. Por el contrario, los hechos descritos por las partes dan cuenta de la fusión de puestos de trabajo que dan como resultado que la o el trabajador en lo sucesivo deberá prestar no solo los servicios acordados, sino que nuevas tareas o funciones de distinta naturaleza, se añaden o añadirán a las labores originalmente pactadas, aumentando lógicamente en forma desproporcionada la carga de trabajo de los dependientes que han accedido o accederán a convenir la prestación de funciones en esta nueva modalidad denominada “Tienda del Futuro”.

El efecto de esta proliferación de funciones y tareas a realizar es la pérdida de certeza del trabajador acerca de cuáles son las labores que debe desempeñar, elemento esencial y consustancial a todo contrato de trabajo, según lo dispone el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo. En este sentido, la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo ha destacado en Ord.N°1.722 de 25.06.2021, ya citado, que: *“De este modo, este Servicio ha concluido que relaciones de trabajo prolíficas en establecer multiplicidad de labores de variada índole, también afectan a la especificidad requerida acerca de las funciones a realizar, efecto que por consiguiente será perjudicial para la necesaria certeza que se pretende brindar al trabajador”*.

Asimismo, la doctrina contenida en Ord. N°47 de 06.01.2017 sostiene que: *“Tampoco la multiplicidad de funciones pactada, cumple con el concepto de ser alternativas o complementarias, dado que las labores establecidas en el contrato son tan variadas, que no es posible precisar cuáles serían las alternativas y cuáles las complementarias, a modo ejemplar, no podemos decir que las labores de aseo y mantención son complementarias a las de hornear, trozar, moler todo tipo de perecibles”*.

Por otra parte, a los trabajadores les está vedado renunciar a la necesaria certeza en la especificidad de sus funciones, en virtud de lo establecido en el inciso 2° del artículo 5° del Código del Trabajo que señala: *“Los derechos establecidos por las leyes laborales son irrenunciables, mientras subsista el contrato de trabajo”*. Esta protección que la normativa laboral otorga permite a los trabajadores tener la facultad de— conociendo con claridad la función a desempeñar—, ejecutar su trabajo de la mejor forma, programar sus tiempos acordes a sus descansos y jornadas laborales, aportar con su inventiva y talento personal al mejor desarrollo de las tareas y conocer previamente los métodos de trabajo correctos y los riesgos que conllevan las funciones a cumplir.

Ninguno de los anteriores objetivos se cumple cuando se aumenta de un modo desproporcionado la carga de trabajo que la o el trabajador realiza, obligándolo en la práctica a cumplir las funciones que anteriormente desempeñaban ocho trabajadores, como ocurre con el nuevo cargo de “atención de clientes”, o a

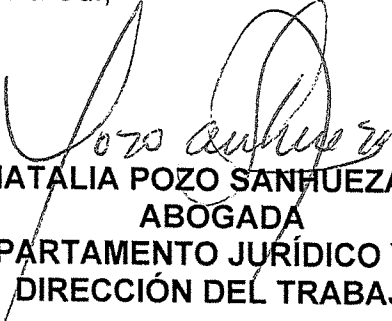
prestar servicios que antes cumplían cinco trabajadores como es el caso del nuevo puesto de trabajo "asistente de trastienda".


En ningún caso debe entenderse a la norma contenida en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, que menciona la posibilidad de pactar dos o más funciones específicas, como una especie de autorización para que se acuerde un aumento desproporcionado o ilimitado en la cantidad de funciones a desempeñar por el dependiente.

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas y jurisprudencia administrativa aludida, cumplo con informar a Ud. lo siguiente:

No se ajustan a derecho los nuevos cargos creados por la empresa en la denominada "Tienda del Futuro", que fusionan puestos de trabajo en uno solo, sin cumplir con un estándar mínimo legal de certeza acerca de las labores a realizar.

Saluda atentamente a Ud.,

  
**NATALIA POZO SANHUEZA**  
**ABOGADA**  
**JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**



**NPS/LBP/AMF**

**Distribución:**

- Jurídico
- Partes