

Santiago, seis de junio de dos mil veintidós.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece KARIN ROSENBERG DUPRÉ, abogada, domiciliada en Nueva Tajamar 555, oficina 201, Las Condes, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA., persona jurídica del giro de su denominación, con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 1122, Maipú e interpone reclamo judicial en contra de la INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE MAIPÚ, representada por su funcionaria jefe doña María Valenzuela Fuica, ambos domiciliados en Avenida Pajaritos N° 3271, locales 2, 3 y 4, Maipú, en razón de la dictación de la resolución de multa Número 7729/21/57, de fecha 1 de septiembre de 2021 dictada por la fiscalizadora del Trabajo doña Angélica María Bustamante Aliste, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

Explica que a través de la resolución número 7729-21-57, ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA. fue sancionada con una multa administrativa por el equivalente a 40 UTM, por pretendida infracción al artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo, tipificada como “No especificar en el contrato de trabajo la determinación precisa de la naturaleza de los servicios.”

Los hechos que se consignan como constitutivos de la infracción sancionada son los siguientes: “NO ESPECIFICAR EN EL CONTRATO DE TRABAJO LA DETERMINACIÓN PRECISA DE LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS, AL SER AMBIGUA LO EXPUESTO Y NO EXISTIR CERTEZA JURÍDICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE: OPERADOR TIENDA. EN DICHO CARGO DESEMPEÑAN DISTINTAS FUNCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE CLIENTES, REPOSICIÓN DE MERCADERÍAS, ARMADO DE PEDIDOS, ASI COMO TAMBIÉN ATENDER A LOS CIENTES EN LA ZONA DE PAGO QUE DISPONGA LA EMPRESA, ATENDER A LOS CLIENTES EN SUS COMPRAS DE MERCADERÍA, ORDENAR, PESAR, ENVASAR, RECEPCIONAR, REALIZAR LABORES DE MARCACIÓN, ETIQUETADO, HIGIENIZACIÓN, VENTAS DE PRODUCTOS Y DEMÁS QUE REQUIEREN LOS DIFERENTES PROCESOS RELACIONADOS CON LA SALA, RESPECTO DE LOS SIGUIENTES TRABAJADORES: MARIBEL BUONPENSIERI DE SALAS,



MARCELO CHAVEZ HERDOCIO, EMIGLYNS CONTRERAS CALBUCOY, CONSTANZA FARIAS CORNEJO, RICARDO RAMIREZ CASTILLO Y FREDDY RAMIREZ LINARES.”

Indica que la cláusula establecida en los contratos de trabajo de las personas mencionadas en la resolución de multa es del siguiente tenor: *“El trabajador se obliga a prestar sus servicios personales para la Empresa, desempeñando el cargo de: OPERADOR DE TIENDAS. Sin que la enumeración siguiente sea taxativa, serán obligaciones del cargo para el cual se contrata al trabajador las funciones de: En dicho cargo, desempeñará distintas funciones relacionadas con la atención a clientes, reposición de mercaderías, armado de pedidos, así como también atender a los clientes en la zona de pago que disponga la empresa. Sin que la enunciación siguiente sea taxativa, serán obligaciones propias del cargo, las de atender a los clientes en sus compras de mercadería, ordenar, pesar, envasar, recepcionar, realizar labores de marcación, etiquetado, higienización, venta de productos y demás que requieran los diferentes procesos relacionados con la sala; Mantener el aseo y stock en góndolas; realizar devoluciones de productos; apoyar con los carros de Compra; trasladar los productos de bodega en caso que se requiera; Ejecutar el armado de pedidos de clientes; Preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en zona de pago, asegurando un correcto proceso de escaneo, pago, empaque y retiro de productos de forma rápida y precisa; Asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa, cumpliendo los procedimientos establecidos y cautelar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno y en general ejecutar todas aquellas labores relacionadas que emanen de la naturaleza de los servicios y que sean inherentes al cargo que realiza en sala y zonas de pago.”*

Alega la ineficacia de la resolución de multa, en razón de ser ella el resultado de un pronunciamiento carente de validez legal: Sostiene que ésta multa y muchas otras cursadas a la empresa se fundamentan en el ordinario N° 1722, de fecha 25.06.2021, emanado del Abogado Jefe del Departamento Jurídico y Fiscal de la Dirección del Trabajo, emitido a requerimiento de la Federación Nacional De Trabajadores Líder (Fenatralid) RSU N°0506.0560, precisamente con el objeto de obtener un pronunciamiento acerca de la legalidad de la cláusula empleada en los contratos de trabajo, para definir el cargo de los operadores de tienda, concluye que *“No se ajusta a derecho el cargo denominado "Operador de tienda", conforme al contenido expuesto en el*



presente informe, al no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en los supermercados”.

El referido pronunciamiento, luego de transcribir el Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo expresa 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.

Agrega más adelante el dictamen que “En este caso, la explicación que aporta la empresa acerca de las funciones de un "Operador de tienda", corroboradas por lo señalado en el mismo contrato de trabajo, dan cuenta de labores a realizar que no comparten la misma naturaleza, desde que el trabajador se obliga a prestar servicios en: atención de clientes, reposición de mercadería, armado de pedidos y atención de clientes en zona de pago. Estas son denominadas "funciones primarias", de acuerdo con el modelo "colaborativo" explicado por el empleador, sin embargo, reserva dos funciones de contingencia: zona de pago y e-commerce, que se traduce en una permanente disponibilidad de todo "Operador de Tienda" para asumir dichas labores, conforme lo determine su jefatura en el transcurso del día, circunstancia que atenta en contra de la necesaria certeza acerca de las labores a realizar durante el transcurso del día.”

Sostiene que dicho ordinario presenta importantes vicios de legalidad, ya que los criterios y las conclusiones expuestas en el dictamen en cuestión no son el resultado de la aplicación de una doctrina que haya sido fijada previamente por el Director del Trabajo respecto al Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo ya que no conoce de ningún dictamen que “en ningún caso admite la posibilidad de establecer servicios que correspondan a naturalezas disímiles”. De lo anterior se desprende que el funcionario que emite el Ord. N°1722 se ha extralimitado en sus funciones, al establecer conclusiones generales referentes al alcance del Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo que no existen en los dictámenes anteriores que se citan y en ningún otro de que esta parte tenga noticia, lo que constituye la creación de una doctrina que no se encuentra



fijada en forma anterior por el Director del Trabajo. Indica que si bien el Art. 11 de la Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, en su letra c), faculta al Departamento Jurídico de dicho ente estatal para “evacuar consultas legales”, acto seguido agrega que “La respuesta que envuelve el cambio de doctrina o que se refiera a materias sobre las cuales no haya precedente, deberá ser sometida a la aprobación del Director y necesariamente deberá llevar la firma de éste.”, lo que no ocurre en la especie.

Alega, igualmente, que las conclusiones planteadas en dicho pronunciamiento tampoco resultan de un mero ejercicio interpretativo o de determinación del correcto sentido y alcance del Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo. Sostiene que queda de manifiesto que, al indicar el funcionario Jefe del Departamento Jurídico, en su Ord. N° 1722, que el N°3 del artículo 10 del Código del ramo en ningún caso admite la posibilidad de establecer servicios que correspondan a naturalezas disímiles, en verdad, no está llevando a cabo una función interpretativa de la referida norma, sino que está intentando salvar o suplir un pretendido vacío de la ley, es decir, está realizando una actividad integradora, lo que no sólo excede de sus competencias internas, sino que va más allá de las atribuciones conferidas por la Ley a la Dirección del Trabajo, arrogándose una atribución que corresponde privativamente a los Tribunales de Justicia, en uso de la función jurisdiccional.

Arguye que la empresa simplemente está siendo sancionada por no compartir los fundamentos jurídicos emanados del dictamen de la Dirección del Trabajo, que cuestionó la descripción del cargo de los operadores de tienda y, consecuentemente, por no haber adecuado los contratos de dichos trabajadores, a fin de conformarlos a la doctrina contenida en el dictamen, razón por la cual estima que los defectos que se denuncian respecto del referido dictamen se comunican a las resoluciones de multa, lo que debe conducir a que ella sea declarada ineficaz.

En subsidio de lo anterior, sostiene la improcedencia de la multa aplicada, por cuanto las cláusulas cuestionadas sí se ajustan a derecho y pide que se deje sin efecto la multa. En efecto, alega que el tenor de las cláusulas relativas al cargo de los operadores de tienda cumple cabalmente con el Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo; ajustándose tales cláusulas a la doctrina contenida o aplicada en los dictámenes anteriores al Ord. 1.722; y otorgando tales cláusulas suficiente certeza a los trabajadores, acerca de las funciones y labores que deben realizar. Alega que la doctrina que pueda estar contenida en un dictamen de la Dirección del Trabajo no tiene efecto vinculante respecto de personas ajenas a



dicho ente administrativo y, ciertamente, tampoco es vinculante para el Tribunal.

Explica que la fusión de cargos es una medida que la empresa ha podido adoptar legítimamente, dentro de sus facultades de organización empresarial y atendida la existencia de un marco jurídico que reconoce la polifuncionalidad, sin limitarla a una misma naturaleza de servicio. Reitera a este efecto que la Dirección del Trabajo ni siquiera cuenta con una doctrina oficial, emanada de su máxima autoridad, tras la dictación de la ley 19.759, que apunte en el sentido que no sea lícito pactar distintas funciones o labores, que a su vez impliquen la prestación de servicios de naturalezas diversas y, aunque tal doctrina existiere, ella no sería correcta ya que del Art. 10 N° 3 del Código del Trabajo se desprende que “se pueden pactar distintas funciones o labores, pero no exige que sean de la misma naturaleza”, siendo dicha circunstancia la que explica que quienes no están conformes con la amplitud permitida por la Ley 19.759, hayan estimado apropiado modificar nuevamente el artículo en comento, ingresando un proyecto de ley para restringir dicha amplitud, el cual – sin embargo – no ha suscitado suficiente consenso como para convertirse en ley.

Sostiene que la descripción en los contratos de trabajo de una serie de funciones específicas no importa ni puede importar colisión con ninguna de las normas con las que se pretende armonizar el Art. 10 N° 3, no siendo dicha descripción más que el cumplimiento del referido artículo, pues justamente el señalamiento completo de todas las funciones que comprende el cargo constituye el cumplimiento de aquella situación querida por el legislador: que el trabajador tenga certeza de las funciones que desempeñará. Por lo tanto, alega que en ningún caso se trata de una cláusula de polifuncionalidad que delega en la discrecionalidad patronal la asignación de funciones genéricas o que no están expresamente descritas en el respectivo contrato.

Explica que la creación del cargo de “Operador de Tienda” es el resultado de un proceso de modernización serio y responsable, llevado a cabo en forma paulatina y gradual, con sujeción estricta a la legalidad laboral y con el consentimiento de las organizaciones sindicales y de cada uno de los trabajadores que sirve en la actualidad dicho cargo.

Indica que dicho cargo se origina en el contexto de la implementación, al interior de la Empresa, de un nuevo modelo que ha sido identificado como “Modelo de Trabajo Colaborativo”, que permita mantener óptimos estándares



de atención a los clientes y que contempla, desde su inicio, la participación de las distintas organizaciones sindicales existentes en la empresa, tanto en el acuerdo de implementación, como, previamente, en la definición de tales estándares, procesos y “olas” de transformación, es decir, qué magnitud y en qué locales se iniciaría el proceso de roles polifuncionales. El trabajo colaborativo se define como “aquella prestación de servicios convenida con el colaborador que comprende dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias”, en cumplimiento de lo expresamente dispuesto por el artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo, definiendo funciones alternativas como dos o más funciones específicas convenidas, las cuales pueden realizarse primero una y luego otra, de manera consecutiva, repitiéndolas sucesivamente, como por ejemplo, reponer en sala y cobrar los productos en caja. A su vez, definiendo las funciones complementarias como aquellas que sirven para completar o perfeccionar las funciones específicas encomendadas como, por ejemplo, la recepción de mercadería y el orden de estos productos.

Explica que la implementación del Modelo de Trabajo Colaborativo ha considerado una serie de etapas que permitan al trabajador tener pleno conocimiento y certeza de aquellas funciones que conlleva el nuevo cargo. Se contempla, en primer lugar, la capacitación a jefes y líderes que tendrán a cargo operadores de tienda, quienes deberán formar, reconocer, acompañar y comunicar la implementación del nuevo modelo de trabajo a sus trabajadores. Deberán guiar su proceso formativo, procurando el seguimiento de las rutas de entrenamiento en las distintas áreas en que se desempeñarán, el aprendizaje de sus trabajadores en cada una de esas áreas, planificar y asegurarse de que los trabajadores cumplan con sus rotaciones, procurando la coordinación entre los distintos jefes.

En segundo lugar, la Academia de Operaciones (“la Academia”) de la Empresa establece un programa de formación y entrenamiento para operadores de tienda. El proceso formativo tiene una duración de 3 a 4 meses (dependiendo si el local cuenta o no con “pick up”), y conlleva principalmente tres aspectos claves: la formación digital (mediante 12 cápsulas digitales en casi 3 horas de formación teórica que se distribuye en 3 meses); la entrega de Manuales de Experiencia (manuales virtuales ACP, PPS, GM, Pickup, alojados en sistema en línea, descargables y de fácil acceso a los trabajadores); y Pasantías en Sala (formación práctica desempeñándose en las distintas



secciones aplicando lo aprendido). En esta experiencia de campo, el trabajador se desempeña, a lo menos veinte días en cada una de las áreas de la sala (ACP, PPS, GM y Omnicanalidad), según la ruta de entrenamiento definida por la Academia de Operaciones, que permita obtener experiencia de cada función que deberá realizar en cada una de estas áreas. Así también, obtendrá formación práctica en las zonas de pago, de un total de 15 horas definida en 3 etapas: Cajas Solo Tarjetas (6 horas en total); Todo Medio de Pago (6 horas en total); y Cajas Sco (3 horas).

Cada trabajador tiene, además, acceso en la plataforma de la Academia, a su plan de formación correspondiente a cada mes, así como también a una APP y sitio web donde podrán interactuar a medida que rotan por las diferentes áreas comerciales. Todo este plan de implementación se ha llevado a cabo por un equipo que ha definido diversos roles para los distintos estamentos dentro de la estructura jerárquica hasta llegar a los mismos trabajadores.

Sostiene que en la implementación del nuevo cargo de Operador de Tienda se ha respetado tanto la voluntariedad, cuanto el principio de certeza del trabajador respecto de sus funciones. Señala que este proceso se perfecciona mediante la suscripción voluntaria y libre por parte del trabajador de su correspondiente contrato de trabajo respecto a los trabajadores Maribel Buonpensieri, Constanza Farías, Emiglyns Contreras, Ricardo Ramírez y Freddy Ramírez, quienes ingresaron ya ejerciendo en la tienda el cargo de Operador de Tienda, o bien, en el caso de trabajadores con contrato vigente, de un anexo de contrato en que se convenga expresamente el cargo de Operador de Tienda respecto a trabajadores Marcelo Chávez.

En cuanto al principio de certeza, esto significa que el trabajador tiene pleno conocimiento de las labores específicas que debe cumplir y, el empleador, de los servicios que le podrá requerir, lo que se cumple en los contratos de los trabajadores mencionados en la multa, mediante la descripción específica y expresa de cada una de las funciones propias del cargo.

En forma complementaria, el modelo implementado contempla la asignación de las labores en base a una planificación de turnos mensuales, elaborada en forma centralizada por la Oficina de Soporte e informada a cada operador de tienda con anterioridad al inicio de cada período mensual, lo que asegura la rotación mensual del trabajador entre las distintas funciones alternativas pactadas, teniendo cabal y oportuno conocimiento de la sección en donde



prestará sus servicios durante un mes completo y sin que dicha asignación de labores puede quedar entregado a la decisión unilateral de su jefatura directa.

Explica que la implementación del nuevo Modelo y la definición del cargo de Operador de Tienda se ha llevado a cabo contado con el consentimiento de las diversas organizaciones establecidas por los trabajadores de Walmart Chile y sus sociedades filiales o relacionadas, lo cual se ha plasmado a través de los correspondientes contratos colectivos actualmente vigentes. Así, por ejemplo, los sindicatos pertenecientes a la Federación Nacional de Trabajadores Líder - Fenatralid (entidad sindical que presentó el requerimiento que motivó en la emisión del Ord. 1722), negociaron colectivamente en forma conjunta en el año 2020, suscribiéndose el correspondiente contrato colectivo con fecha 21 de abril de 2020. Dicho instrumento incluye un pacto referente al establecimiento de cargos multifuncionales en la letra B.- de su Capítulo, 5 titulado “CLÁUSULAS SOBRE TRABAJO MULTIFUNCIONAL”, cuyo tenor es el siguiente:

CAPÍTULO 5: CLÁUSULAS SOBRE TRABAJO MULTIFUNCIONAL

Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y Administradora de Supermercados Express Ltda. junto a los sindicatos, partes del presente contrato colectivo establecen lo siguiente:

B.- Modificaciones de Funciones y Compensaciones:

En el ejercicio de sus facultades de dirección y administración, las Empresas podrán implementar un diseño y estructura de sus operaciones, que pudiera incidir en las funciones y tareas de los trabajadores, sin producir menoscabo laboral, las que serán informadas por las Empresas a los Sindicatos en las reuniones trimestrales de evaluación de impactos de nuevas tecnologías, y antes que sean implementadas.

En este contexto, y sin perjuicio de las formalidades legales aplicables en cada caso (acuerdo del trabajador y actualización por escrito de su contrato de trabajo y/o modificación parcial del presente contrato colectivo, según corresponda), las partes acuerdan los siguientes criterios generales y orientadores a considerar en las modificaciones operacionales de funciones y compensaciones que pudieren implementarse por las empresas:

- *Cargos multifuncionales de trabajadores sin cargo de Jefatura:* de conformidad a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Código del trabajo, el contrato de trabajo puede señalar dos o más funciones específicas, sean estas alternativas o complementarias. Conforme a la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo, al



establecer cargos multifuncionales, tales como el de *Operador de Tienda*, se deberán cumplir los siguientes criterios:

- El trabajador debe conocer con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador.
- Deben señalarse las distintas funciones a desarrollar por el trabajador, las cuales pueden realizarse primero unas y luego otras, repitiéndolas sucesivamente (funciones alternativas) o ser actividades que completan o perfeccionan la o las funciones específicas encomendadas (funciones complementarias).
- **Compensaciones:** cualquier cambio en la estructura de compensaciones no podrá significar disminución de las remuneraciones, beneficios y derechos que correspondan al trabajador por aplicación del contrato individual de trabajo o el presente contrato colectivo.
- **Consentimiento libre e informado:** la suscripción del anexo por cambio de contrato tendrá objeto único y no se podrá llevar a cabo conjuntamente con la actualización de remuneraciones realizada anualmente ni con ningún anexo que tenga por objeto otro cambio distinto del “reajuste real de sueldos base único al momento de reconvertirse al cargo de operador de tienda”, careciendo de valor cualquier transgresión a esta prohibición.
- **Jornada de trabajo:** la suscripción del anexo por cambio de cargo no podrá modificar la jornada de trabajo a que esté afecto el trabajador y las limitaciones establecidas en el contrato colectivo de trabajo.
- **Multifuncionalidad/Trabajo colaborativo:** se entenderá que existe cuando las labores que desempeñe el trabajador se realicen en la sala de ventas (sin diferenciación de sección) o en la sala de ventas y en la zona de pago de productos (lineal de cajas). Salvo excepciones operacionales respecto al área de Recepción/Bodega, esta modalidad de trabajo no se extenderá a otras áreas del establecimiento, como AP, Seguridad, Aseo, Administración, Servicio Personas o la citada Recepción/Bodega. Se entenderá por sala de venta, todo el local, salvo, las actuales áreas de Recepción/Bodega y Lineal de Cajas. Respecto al área de Recepción/Bodega se entenderá como excepción el retiro de productos desde la trastienda.

Explica que cláusulas similares a ésta existen en los contratos colectivos suscritos con el Sindicato Interempresa de Trabajadores Líder, de fecha 23 de julio de 2019 (Título IV, cláusula 15); los sindicatos integrantes de la denominada “Federación Autónoma”, de fecha 21 de abril de 2020 (Cláusula 40); y los sindicatos integrantes de la denominada “Federación Nacional del Trabajador Walmart”, de fecha 1 de julio de 2020 (Cláusulas segunda y tercera transitorias).



Que en subsidio de todo lo anterior, se solicita dejar sin efecto la multa cursada, por afectación del principio de non bis in ídem. Sostiene que tras la dictación del Ord. 1722, se ha llevado a cabo una verdadera cacería de brujas en contra de la empresa, habiéndose realizado hasta ahora alrededor de 45 fiscalizaciones, en múltiples establecimientos a lo largo del país, todas ellas con el objeto de verificar la existencia de operadores de tienda, cursándose la correspondiente multa en todos aquellos casos en que se los ha encontrado. Alega que lo anterior equivale a sostener que la Dirección del Trabajo estaría facultada para aplicar al empleador tantas multas cuantos sean los trabajadores a cuyo respecto se detecte una misma infracción; o cuantos sean los locales en que se constate la misma infracción, lo cual no es aceptable, pues ello claramente vulneraría el verdadero sentido y alcance de lo dispuesto por el artículo 506 del Código del Trabajo. Por lo tanto, si se aplican dos o más multas por una misma infracción (aunque estén referidas a distintos trabajadores) y el conjunto de las sanciones excede la cuantía máxima legal (60 UTM), claramente, se entra a sancionar dos veces una misma infracción, vulnerándose el principio básico de que nadie puede ser sancionado más de una vez por un mismo hecho (non bis in ídem). Invoca jurisprudencia.

Pide acoger el reclamo y se deje sin efecto la multa aplicada, con costas.

SEGUNDO: Que en la audiencia única de contestación, conciliación y prueba la reclamada contesta el reclamo judicial, solicitando su rechazo, con costas. Alega que los hechos constatados infringen la norma del artículo 10 N°3 del Código del Trabajo y que gozan de presunción de veracidad conforme el artículo 23 de la Ley Orgánica de la Inspección del Trabajo en relación con el artículo 1698 del Código Civil y por lo tanto es carga del demandante acreditar lo contrario. Entiende que la actora no se opone a la multa propiamente tal, sino que dirige sus alegaciones en contra del Dictamen 1722 que son ajenos al objeto del juicio. Señala que si la demandante quería objetar el dictamen 1722, debió dirigirse directamente en contra de éste. Sostiene que son improcedentes dichas alegaciones. Estima que lo único procedente es la revisión de la multa. Sostiene que toda la reclamación es contra el Dictamen y ella misma señala que no es vinculante para terceros. No puede perderse de vista la multa. Alega que lo constatado infringe el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo respecto de la determinación de los servicios, pero deben ser específicos. Las funciones contenidas en los anexos son extensas, pero no específicas. La misma cláusula dice que no es taxativa y por lo tanto no son específicas. Su indeterminación es patente. Sostiene que esta indeterminación es contraria a derecho, especialmente para determinar el cumplimiento del contrato y no se cumple el estándar normativo. El único límite sería la



imaginación del empleador. Alega que las funciones específicas deben estar en el contrato y delimitado el ámbito de las facultades del empleador, por tanto la cláusula no se ajusta a derecho. Que respecto de la supuesta infracción al principio del non bis in ídem, debe ser rechazado. Por haber sido multada en un lugar del país no lo puede dejar liberado para transgredir la norma. No hay cacería de brujas. Pide el rechazo de la reclamación, con costas.

Se deja expresa constancia que se incorpora la FEDERACION NACIONAL DE TRABAJADORES LIDER como tercero coadyuvante.

Habiendo el Tribunal llamado a conciliación, esta no se produce atendida la imposibilidad de la Inspección del Trabajo para conciliar.

Se fijan los siguientes hechos pacíficos: 1) Dictación de la resolución de multa 7729-21-57 con fecha 01 de septiembre de 2021 y su contenido.

Se fijan los siguientes hechos controvertidos: 1) Si la reclamada incurrió en algún error de hecho al aplicar la multa mediante la resolución reclamada. Antecedentes que se tuvieron en consideración al momento de realizar la fiscalización. Pormenores y circunstancias.

TERCERO: Que en la audiencia de juicio monitorio que se efectúa por video conferencia, la parte reclamante ofreció e incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Copia de la resolución de multa Número 7729-21-57, de fecha 1 de septiembre de 2021.
- 2) Ordinario 1722, de fecha 25.06.2021, del Abogado Jefe del Departamento Jurídico y Fiscal de la Dirección del Trabajo.
- 3) Informe de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social, de la Cámara de Diputados, Recaído en el Proyecto de Ley que Modifica el Código del Trabajo en Materia de Polifuncionalidad.
- 4) Contrato colectivo suscrito entre la empresa y las demás sociedades con las cuales conforma una unidad empresarial, con los sindicatos pertenecientes a la Federación Nacional de Trabajadores Líder - Fenatralid, de fecha 21 de abril de 2020.
- 5) Contrato colectivo suscrito entre la empresa y las demás sociedades con las cuales conforma una unidad empresarial, con el Sindicato Interempresa de Trabajadores Líder, de fecha 23 de julio de 2019.
- 6) Contrato colectivo suscrito entre la empresa y las demás sociedades con las cuales conforma una unidad empresarial, con los sindicatos pertenecientes a la Federación Internacional N° 1 del Trabajador de Walmart, de fecha 12 de enero de 2021.



7) Contrato colectivo suscrito entre la empresa y las demás sociedades con las cuales conforma una unidad empresarial, con los sindicatos pertenecientes a la Federación Nacional del Trabajador de Walmart, de fecha 1 de julio de 2020.

8) Copia de las resoluciones de multa números 8743-21-33, 1731-21-34, 8854- 21-15, 3661-21-13, 8854-21-12 todas las cuales cursan multas a la empresa por los mismos hechos que motivaron la multa 7729-21-57, aunque referidos a trabajadores de otros locales.

9) Copia de las resoluciones de multa números 7773-21-28, 7773-21-29, 8572- 21-21, 8572-21-22, 8572-21-25, 8854-21-10, 8854-21-14, 1634- 21-12, 1634- 21-13, 1731-21-32, 1731-21-33, 8520-21-24 y 1722-21-28, aplicadas a Administradora de Supermercados Hiper Ltda., sociedad con la cual la reclamante constituye una unidad empresarial para efectos laborales.

10) Documentos de los trabajadores respecto de los cuáles se cursó la resolución de multa n° 7729-21-57:

1. Contrato de trabajo de doña Maribel Buonpensier de Salas, de fecha 26 de marzo de 2020 y anexo de actualización de cargo.

2. Contrato de trabajo de doña Marcela Paz Chávez Herdocio, de fecha 01 de julio de 2016 y anexo de actualización de cargo.

3. Contrato de trabajo de doña Emiglyns Margot Contreras Calbucoy, de fecha 20 de marzo de 2021.

4. Contrato de trabajo de doña Constanza Javiera Farías Cornejo, de fecha 10 de marzo de 2021.

5. Contratos de trabajo de don Freddy Enrique Ramírez Linares, de fecha 01 de abril de 2021 y 29 de diciembre de 2021.

Otros medios de prueba: Tener a la vista:

1) Copia de Sentencia pronunciada en causa RIT I-23-2021 del Juzgado del Trabajo de Los Ángeles, autos caratulados “Administradora de Supermercados Híper Limitada con Inspección Provincial del Trabajo Bio Bio”.

2) Copia de Sentencia pronunciada en causa RIT I-94-2021 del Juzgado del Trabajo de Concepción, autos caratulados “Administradora de Supermercados Express Limitada con Inspección Provincial del Trabajo Concepción”.

3) Copia de Fallo pronunciado por la I. Corte de Apelaciones de Talca en causa Rol 456-2021 Laboral, conociendo del recurso de nulidad interpuesto en contra de la sentencia pronunciada por el Juzgado del Trabajo de Talca en



causa RIT I-19-2021, autos caratulados “Administradora de Supermercados Híper Limitada con Inspección Provincial del Trabajo de Talca”.

CUARTO: Que en la audiencia de juicio monitorio, la parte reclamada ofreció e incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Carátula de Informe de Fiscalización N°1309.2021.878, de fiscalizadora Angélica Bustamante Aliste;
- 2) Informe de exposición de la fiscalización 1309.2021.878;
- 3) Activación de fiscalización N°1309.2021.878, de fecha 09-08-2021.

Otros medios de prueba:

- 1) Se tenga a la vista Sentencia sobre recurso de Nulidad ROL N°42-2022, pronunciada por la Primera Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de Rancagua, en relación con la sentencia definitiva dictada en la causa RIT I-18-2021, del Juzgado de Letras del Trabajo de San Vicente de Tagua Tagua, caratulada "Administradora de Supermercados Express Ltda. con Dirección del Trabajo" y
- 2) Se tenga a la vista Sentencia sobre recurso de Nulidad ROL N°80-2022, pronunciada por la Ilma. Corte de Apelaciones de San Miguel, en relación con la sentencia definitiva dictada en la causa RIT I-15-2021, del Primer Juzgado de Letras de Melipilla, caratulada "Administradora de Supermercados Híper Ltda. con Dirección del Trabajo". -

QUINTO: Que en la audiencia de juicio monitorio, el Tercero Coadyuvante, ofreció e incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Solicitud de pronunciamiento por funciones asignadas a cargo de Operador de Tienda de fecha 13 octubre de 2020.
- 2) Ordinario N°1722 de fecha 25 de junio de 2021, suscrito por el Jefe del Departamento Jurídico de la Dirección Nacional del Trabajo.
- 3) Ordinario N°0949 de fecha 29 de febrero de 2012, suscrito por la Directora Nacional del Trabajo.
- 4) Ordinario N°2298/53 de fecha 29 de mayo de 2017, suscrito por el Director Nacional del Trabajo.
- 5) Presentación realizada a organizaciones sindicales por Walmart en el mes de octubre de 2021.

Tener a la vista:



- 1) Sentencia de fecha 7 de octubre de 2021, RIT I-27-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Copiapó.
- 2) Sentencia de fecha 9 de diciembre de 2021, RIT I-8-2021 del Primer Juzgado de Letras de San Fernando.
- 3) Sentencia de fecha 27 de diciembre de 2021, RIT I-18-2021 del Juzgado de Letras de San Vicente de Tagua Tagua.
- 4) Sentencia de fecha 29 de abril de 2022, RIT I-6-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles.
- 5) Sentencia de fecha 29 de marzo de 2022, RIT I-9-2022 del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena.
- 6) Sentencia de fecha 22 marzo de 2022, Rol Ingreso Corte Laboral Cobranza 1272-2021 de la Iltma. Corte de Apelaciones de Rancagua, incide en la causa I-8-2021 del Primer Juzgado de Letras de San Fernando.

Testimonial: Declararon, previo juramento o promesa de rigor:

1) **Daniel Alejandro Pasten Becerra**. C.I. 13.072.632-1. Reponedor. Señala que trabaja para Walmart Chile desde 4 de abril de 2004, es reponedor y dirigente sindical. Viene a declarar por el tema del operador de tienda y cómo aquello les ha afectado. Señala que este puesto de trabajo no es positivo. Esta forma de trabajo no es clara, ya que no hay una misma manera, los trabajadores no saben qué hacer día a día. No es igual en todos los locales y formatos. Indica que el operador de tienda trabaja en cajas, en predecedores, es reponedor en cualquier parte de la tienda y se añadió el pick up. Hay una planificación horaria, tienen por ejemplo un mes en carnicería y panadería y luego va a caja, pero algunos jefes no respetan las planificaciones. No hay claridad de la jefatura sobre el operador de tienda y se afecta a los trabajadores. Cuando hay contingencia en cajas, al operador lo sacan de las secciones y lo mandan a las cajas y debe dejar botado el trabajo que hacía y el trabajador siente que nunca va a terminar su trabajo. Entonces en este formato son mandados por muchos jefes y la gente se siente incómoda, no hay orden en eso. No a todos se les ha capacitado respecto de todas las secciones y los trabajadores se sienten presionados y lo pasan mal si no tienen capacitación. El testigo señala que es también operador de tienda y recibe información porque lo llaman. Indica que le ofrecieron un anexo y si no lo firmaba, quedaba despedido. Afirma que los Sindicatos están en desacuerdo y se lo han hecho saber a la empresa porque se afecta las remuneraciones de los trabajadores porque trabajan más por menos remuneración. Afirma que el contrato fue impuesto.

Interrogado por la reclamada Inspección del Trabajo el testigo señala que vio la cláusula redactada en su contrato y en el contrato de otros trabajadores. Sólo varía en detalles. Indica que a veces existe capacitación y otras veces no la



hay, depende de la administración del local. El contrato dice que puede estar en dos sectores como mínimo en el día y en contingencia de cajas, pero no pasa igual en todos los locales.

Contrainterrogado por la parte reclamante responde que trabaja en el local Líder de Cerrillos, ubicado en A. Vespucio 3500 con General Velásquez. No sabe el monto de la multa. Señala que los contratos del local de Maipú de A. Vespucio 1112 son similares. Indica que los ha visitado como cliente y dirigente sindical. Afirma que abusaron porque no respetan el mismo local. Ha hablado con trabajadores de allí como cliente. Conoce el formato de ese supermercado. No se respeta el contrato de operador de tienda. No ha visitado el local de A. Vespucio 1112 como dirigente sindical y es claro que a simple vista hay abuso. Los trabajadores hacen de todo. Ha visitado el local multado únicamente como cliente y afirma que el contrato de operador de tienda no se cumple.

2) **Jenny del Pilar Calataxi Astudillo**. C.I. 14.707.806-4. Encargada de Bodega. Señala que trabaja para Walmart Líder hace 14 años, en el Líder de Avenida Central en Maipú. Es encargada de bodega hace 4 años y antes era maestra pastelera y hace 6 años que es dirigente sindical. Viene a declarar por los operadores de tienda. Señala que según la empresa los operadores de tienda pueden realizar varias funciones al día. Tienen una malla de funciones por área, y dentro de las áreas hay más de 5 secciones. Según esa malla, el trabajador pasa por varias secciones, más de 4. Afirma que hacen más trabajo que antes, los trabajos son más complicados y no alcanzan a terminar las tareas. Lo pueden sacar de la sección donde está y lo pueden mandar a cajas y debe instalarse en caja al menos un tiempo en las cajas. Fueron capacitados vía zoom por una semana, en una sala cerrada, solos sin nadie al lado para aclarar dudas. No tienen claridad de quien es el jefe ya que dependen de la malla horaria, los 15 de cada mes y se lo manda un día antes por whatsapp y sin tener contacto con ningún jefe. Los jefes se designan por área y los trabajadores prestan servicios por área y no saben quién es el jefe. La única claridad es que una vez al día tienen que ir a cajas. Ella lo sabe porque es dirigente, fueron a la Inspección del Trabajo y los fiscalizaron y ha sido multada la empresa. Afirma que los trabajadores están mal psicológicamente y han colapsado en las cajas y los han llevado a la Mutual. Los jefes tratan mal a los trabajadores, los retan. Las organizaciones sindicales están en desacuerdo con este cargo de operador de tienda. La gente quiere trabajar y aceptaron las condiciones precarias con tal de no perder el trabajo. Afirma que se estableció un sistema esclavizante, todo lo miden por hora y por tiempo, son invasivos, ni siquiera pueden ir al baño, ya no tienen seguridad de lo que tienen que hacer. Antes cumplían sus funciones y se iban pero ahora los mandan a



distintas funciones. El trabajador está colapsado. Al gerente le piden cumplir y no le importa que el trabajador esté colapsado.

La parte reclamada no interroga a la testigo.

La parte reclamante no contrainterroga a la testigo.

SEXTO: Que atenta a lo obrado en la audiencia única de contestación, conciliación y prueba, lo discutido en relación a la resolución impugnada se hizo consistir, en la efectividad que la reclamada incurrió en un error de hecho al aplicar la multa cuya resolución se reclama, antecedentes que se tuvieron en consideración por el fiscalizador al aplicarla.

SEPTIMO: Que conviene precisar que los hechos constatados por el ente administrativo y que básicamente la reclamante no cuestiona son: “NO ESPECIFICAR EN EL CONTRATO DE TRABAJO LA DETERMINACIÓN PRECISA DE LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS, AL SER AMBIGUA LO EXPUESTO Y NO EXISTIR CERTEZA JURÍDICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE: OPERADOR TIENDA. EN DICHO CARGO DESEMPEÑAN DISTINTAS FUNCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE CLIENTES, REPOSICIÓN DE MERCADERÍAS, ARMADO DE PEDIDOS, ASI COMO TAMBIÉN ATENDER A LOS CIENTES EN LA ZONA DE PAGO QUE DISPONGA LA EMPRESA, ATENDER A LOS CLIENTES EN SUS COMPRAS DE MERCADERÍA, ORDENAR, PESAR, ENVASAR, RECEPCIONAR, REALIZAR LABORES DE MARCACIÓN, ETIQUETADO, HIGIENIZACIÓN, VENTAS DE PRODUCTOS Y DEMÁS QUE REQUIEREN LOS DIFERENTES PROCESOS RELACIONADOS CON LA SALA, RESPECTO DE LOS SIGUIENTES TRABAJADORES: MARIBEL BUONPENSIERI DE SALAS, MARCELO CHAVEZ HERDOCIO, EMIGLYNS CONTRERAS CALBUCOY, CONSTANZA FARIAS CORNEJO, RICARDO RAMIREZ CASTILLO Y FREDDY RAMIREZ LINARES.” Que conforme la prueba documental allegada por la reclamada, la fiscalización se activa por denuncia del sindicato Interempresa Walmart El Rosal R.S.U. 1309/1262 y la materia a fiscalizar era Contrato Individual De Trabajo: No especificar en el contrato de trabajo la determinación precisa de la naturaleza de los servicios. Que el informe de exposición contiene un organigrama del local encontrándose a la cabeza el Gerente de venta, le siguen a igual nivel el Jefe Trastienda y el Jefe de cajas y en la base de la jefatura se encuentran encargado nocturno, encargado sala, encargado bodega, encargado Omicar y encargado AP. Que luego se determina que en la empresa existe un total de 63 colaboradores de los cuales 6 realizan la función de Operador de Tienda, todo ello de acuerdo a la nómina proporcionada por Doña Leidi Calderón; que las principales funciones que realizan el Operador de Tienda es: caja, mantención y limpieza de góndola, reponedor, realizar tareas en fiambrería, lácteos, según informa la Líder de



XCDDZSQXXZ

persona y que el número total de cargos que prestan servicios en el área denominada Tienda es: 63 distribuida en los siguientes cargos: Cajera (9); Supervisor/tesorera(6); Bodeguero (2); Encargado de Sala (3); Encargado AP (1); Encargado de Omnicanal (1); Jefe de Sala (1); Jefe Trastie (1); Operador de Sala (5); Guardia (4); Jefe Caja (1); Encargado de Bodega (1); Encargado Nocturno (1); Encargado Reponedor (1); Gerente de venta (1); Operador de tienda (6); Reponedor nocturno (1); Reponedor/Vendedor (16); Asistente Recepcionista (1) y Servicio al cliente (1). Que luego de describir las funciones de cada uno de estos cargos recién señalados, se transcribe la cláusula con las funciones del cargo de operador de tienda en los siguientes términos:

1 CARGO.

El trabajador se obliga a prestar sus servicios personales para la Empresa, desempeñando el cargo de: OPERADOR TIENDA. Sin que la enunciación siguiente sea taxativa, serán obligaciones del cargo para el cual se contrata al trabajador, las funciones de:

En dicho cargo, desempeñará distintas funciones relacionadas con la atención a clientes, reposición de mercaderías, armado de pedidos, así como también atender a los clientes en la zona de pago que disponga la empresa. Sin que la enunciación siguiente sea taxativa, serán obligaciones propias del cargo, las de atender a los clientes en sus compras de mercadería, ordenar, pesar, envasar, recepcionar, realizar labores de marcación, etiquetado, higienización, venta de productos y demás que requieran los diferentes procesos relacionados con la sala; Mantener el aseo y stock en góndolas; realizar devoluciones de productos; apoyar con los carros de Compra; trasladar los productos de bodega en caso que se requiera; Ejecutar el armado de pedidos de clientes; Preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en zona de pago, asegurando un correcto proceso de escaneo, pago, empaque y retiro de productos de forma rápida y precisa; Asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa, cumpliendo los procedimientos establecidos y cautelar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno y en general ejecutar todas aquellas labores relacionadas que emanen de la naturaleza de los servicios y que sean inherentes al cargo que realiza en sala y zonas de pago.

Finalmente, la fiscalizadora constata en la visita inspectiva que existen 6 trabajadores que realizan el cargo de Operador de Tienda, de acuerdo al Oficio Ord. N° 17222 del 26.06.2021 no se ajusta a derecho el cargo denominado “Operador de tienda” conforme al contenido expuesto en el presente informe, al no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en los supermercados, por tanto, se cursa sanción administrativa por no especificar en el contrato de trabajo la determinación precisa de la naturaleza de los servicios artículo 10 N° 3, y 506 del Código del Trabajo.

OCTAVO: Que, de este modo, de la fiscalización se constata que los contratos de trabajo señalan que “El trabajador se obliga a prestar sus servicios personales para la Empresa, desempeñando el cargo de: OPERADOR DE TIENDAS. Sin que la enumeración siguiente sea taxativa, serán obligaciones del cargo para el cual se contrata al trabajador las funciones de: En dicho cargo, desempeñará distintas funciones relacionadas con la atención a clientes, reposición de mercaderías, armado de pedidos, así como también atender a los clientes en la zona de pago que disponga la empresa. Sin que la enunciación siguiente sea taxativa, serán obligaciones propias del cargo, las de atender a los clientes en sus compras de mercadería, ordenar, pesar, envasar,



recepcionar, realizar labores de marcación, etiquetado, higienización, venta de productos y demás que requieran los diferentes procesos relacionados con la sala; Mantener el aseo y stock en góndolas; realizar devoluciones de productos; apoyar con los carros de Compra; trasladar los productos de bodega en caso que se requiera; Ejecutar el armado de pedidos de clientes; Preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en zona de pago, asegurando un correcto proceso de escaneo, pago, empaque y retiro de productos de forma rápida y precisa; Asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa, cumpliendo los procedimientos establecidos y cautelar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno y en general ejecutar todas aquellas labores relacionadas que emanen de la naturaleza de los servicios y que sean inherentes al cargo que realiza en sala y zonas de pago.

Que debe tenerse presente que lo constatado por el fiscalizador, respecto de los contratos de los trabajadores implicados, junto con gozar de la presunción de veracidad que le asiste en virtud del artículo 23 del DFL 2 de 1967, no ha sido controvertido por la reclamante en su demanda y se condice con los respectivos contratos de trabajo que la propia reclamante incorporó. Que así las cosas, las alegaciones de la empresa reclamante se basan en apreciaciones de derecho, al estimar que la multa aplicada se funda en un dictamen de la Dirección del Trabajo que carecería de validez -por no contener doctrina previa del jefe del servicio y por constituir una extralimitación en las facultades del ente fiscalizador, al arrogarse facultades jurisdiccionales-; y en subsidio, indica que las mentadas cláusulas se ajustan plenamente a la legislación vigente la que permite pactar distintas funciones, alternativas o complementarias, pero no exige que sean de la misma naturaleza; y, en subsidio de lo anterior, arguye que debe igualmente dejarse sin efecto la multa ya que existe una vulneración al principio non bis in ídem por la multa aplicada.

NOVENO: Que respecto de la primera alegación, ella será desechada, por cuanto los cuestionamientos que la reclamante esgrime respecto al Ordinario N°1722, de fecha 25 de junio de 2021, emanado del Abogado Jefe del Departamento Jurídico y Fiscal de la Dirección del Trabajo, carecen de toda relevancia para este juicio, dado los términos y ámbito que establece el artículo 503 del Código del Trabajo, norma que consagra una acción circunscrita a impugnar la resolución de multa administrativa objeto de la reclamación, ya sea porque existe algún error de hecho o de derecho, y no puede alcanzar a otro tipo de pronunciamientos dictados por la entidad demandada, los que deben ser impugnados por otras vías.

Que es necesario tener presente que tanto dicho Dictamen como el cuestionado de su valor jurídico carecen de carácter vinculante para los entes jurisdiccionales y, por lo demás, ni siquiera dicho ordinario aparece nombrado



en la resolución de multa, por lo que en concepto de esta sentenciadora, su alusión en las conclusiones del informe de investigación más bien se encuadra dentro del ejercicio de motivación del acto administrativo y el cumplimiento por parte del fiscalizador de las instrucciones impartidas por los superiores del servicio al que pertenece y, en todo caso, dicho Dictamen no aparece como el elemento decisivo o gravitante para establecer la multa, sino que la consideración a la presunta vulneración del artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, disposición expresamente citada por la resolución impugnada como la norma infringida por la reclamante. Que incluso, la supresión mental de cualquier alusión al mentado Dictamen, no hace variar las conclusiones alcanzadas por el fiscalizador, en el ejercicio de sus funciones.

DECIMO: Que, así las cosas, lo relevante a fin de resolver la presente reclamación, es determinar si las cláusulas de los contratos en cuestión, de los trabajadores citados en la resolución de multa, se ajustan a las exigencias del numeral 3° del artículo 10 del Código del Trabajo, en el que se establece: “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”.

Que de acuerdo a la legislación vigente y la jurisprudencia la determinación de la naturaleza de los servicios que exige la norma citada, implica que se consigne el cargo específico y la o las funciones que el trabajador se obliga a desempeñar y respecto de las cuales queda sometido al poder de dirección del empleador, para así evitar que este último arbitraria y unilateralmente altere las condiciones en que el trabajador debe prestar sus servicios recurriendo a cláusulas amplias o indeterminadas.

Que revisada la cláusula contractual de los trabajadores mencionados en la multa se puede advertir que ella no se ajusta a Derecho, por cuanto no determina la naturaleza de los servicios, dado que contiene una enumeración extensa de funciones o labores que cubre un amplio espectro que incluye, entre muchas otras, aseo de góndolas, traslado de mercadería a bodegas, atención a clientes, apoyar con los carros de compra, cuadratura de cajas, y que sin perjuicio de indicar dicho extenso catálogo de funciones, además, señala que la enunciación no es taxativa, es decir, que no está limitada sólo a las funciones que se enumeran e incluso enuncia que implica “todas aquellas labores relacionadas que emanen de la naturaleza de los servicios y que sean inherentes al cargo que realiza en sala y zonas de pago”, lo que evidentemente deja en la indeterminación total la naturaleza de los servicios de los trabajadores que ejercen el cargo de operadores de tienda. En efecto, de la prueba testimonial rendida por el tercero coadyuvante se confirma esta indeterminación, cuando Daniel Pastén Becerra afirma que “*esta forma de trabajar no es clara, no hay una misma manera, el trabajador no sabe qué*



debe hacer día a día”, agrega que “no es igual en todos los locales el formato” “ya que hay una planificación horaria, tiene por ejemplo un mes en carnicería y panadería y luego va a caja, pero algunos jefes no respetan estas planificaciones, no hay claridad de la jefatura sobre el operador de tienda y eso afecta a los trabajadores”. “Cuando hay contingencia en caja, al operador de tienda lo sacan de las secciones y lo mandan a las cajas y debe dejar botado el trabajo que hacía y el trabajador siente que nunca va a terminar su trabajo”. Por otro lado, la testigo Jenny Calataxi Astudillo declara que “los operadores de tienda pueden realizar varias funciones al día. Tienen una malla de funciones por área, y dentro de las áreas hay más de 5 secciones. Según esa malla, el trabajador pasa por varias secciones, más de 4. Afirma que hacen más trabajo que antes, los trabajos son más complicados y no alcanzan a terminar las tareas. Lo pueden sacar de la sección donde está y lo pueden mandar a cajas y debe instalarse en caja al menos un tiempo en las cajas. Fueron capacitados vía zoom por una semana, en una sala cerrada, solos sin nadie al lado para aclarar dudas. No tienen claridad de quien es el jefe ya que dependen de la malla horaria, los 15 de cada mes y se lo manda un día antes por whatsapp y sin tener contacto con ningún jefe. Los jefes se designan por área y los trabajadores prestan servicios por área y no saben quién es el jefe. La única claridad es que una vez al día tienen que ir a cajas”. En efecto, no se determina en que consiste específicamente la labor de “operador de tienda”, pues prácticamente permite que sea designado para hacer de todo en la sala de ventas y zona de pago del supermercado, tampoco están relacionadas con un proceso continuo, a fin de entender que se trata de funciones alternativas y tampoco permite dada dicha indeterminación establecer si se trata de labores que sirvan para complementar o perfeccionar aquellas especialmente encomendadas pues no hay especificidad en la descripción, tal como lo exige la norma legal infringida.

En definitiva, dado que en dichas cláusulas no se determina la naturaleza de los servicios, aquello queda al mero arbitrio del empleador, tanto así, que las propias alegaciones de descargo apuntan en dicho sentido, ya que se ha argumentado la existencia de un procedimiento moderno y serio para el cargo de “operador de tienda”, con un plan de implementación que incluye una programación mensual que se comunica a cada trabajador mes a mes, lo que ni siquiera se acompañó materialmente al juicio ni tampoco se rindió testimonial que declarara al efecto, por lo que no se pudo conocer el tenor de dicha planificación y si ella aporta alguna certeza a las funciones de los trabajadores, planificación que de existir tampoco es cumplida ni respetada por la jefatura, tal como lo declaran los testigos que depusieron en estrados. Que desde el momento que la empresa necesita recurrir a esta planificación, es una demostración que la actora admite en los hechos que la cláusula en cuestión es tan vaga y extensa que no se basta a sí misma y hace necesaria su



complementación mediante un documento extra contractual como es dicha programación mensual.

UNDECIMO: Que por otro lado, cabe consignar que las cláusulas mínimas del contrato de trabajo, como la establecida en el artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo, constituyen un derecho laboral irrenunciable del trabajador, dada la finalidad tutelar del Derecho del Trabajo y que constituye un principio angular de esta rama del Derecho, consagrado en inciso 2 del artículo 5 del Código mencionado, al señalar que “Los derechos establecidos por las leyes laborales son irrenunciables, mientras subsista el contrato de trabajo”, lo que implica evitar la derogación de normas sobre la base de la autonomía de la voluntad que asiste a las partes involucradas, pues la naturaleza de los servicios es fundamental al tiempo del ejercicio de la potestad disciplinaria de despido del empleador, quien puede poner término al contrato sin derecho a indemnización cuando el trabajador se niegue a trabajar sin causa justificada “en las faenas convenidas en el contrato” o bien por incumplimiento grave de “las obligaciones que impone el contrato (artículo 160 N° 4, literal b) y N° 7 del Código del Trabajo), lo que hace relevante que el trabajador sepa con una mínima certeza cuál es la naturaleza de los servicios para los que fue contratado y de quién ejerce la jefatura o mando. Y aun cuando el legislador entregue la posibilidad de que las partes puedan pactar funciones adicionales, ya sean alternativas y/o complementarias, éstas deben decir relación con los servicios principales para los cuales el trabajador fue contratado, lo que no ocurre en la especie, ya que labores llamadas a cumplir por el operador de tienda –siendo ya extensas y variadas- pueden ser incluso ampliadas en cualquier momento del día, dada la expresión “sin que la enunciación siguiente sea taxativa, serán obligaciones propias del cargo...”, que lleva la cláusula introducida en sus contratos o anexos, por lo que, en los hechos, el trabajador se ve expuesto a cambios continuos de tareas y de secciones y sometido a instrucciones de distintas jefaturas, lo que puede causar confusión en el trabajador e inseguridad e incerteza respecto de la forma en que tiene que realizar su trabajo, exponiéndolo a recibir amonestaciones e incluso a ser despido.

Que conforme lo reseñado es necesario que exista certeza acerca de las funciones del trabajador, puesto que así también la habrá respecto de extensión de los derechos y obligaciones que emanan del contrato de trabajo para las partes que concurrieron al mismo, lo que claramente no se cumple al tenor de las cláusulas contractuales constatadas mediante la fiscalización de autos.

Por ende, no basta que se haya acordado por las partes y contenido en los respectivos contratos o anexos las cláusulas reseñadas, ya que admitirlas como legítimas implicaría la disposición de derechos irrenunciables, por lo mismo en nada altera lo concluido anteriormente los contratos de los trabajadores



señalados en la resolución de multa impugnada, ni los convenios colectivos aportados por la parte demandante, ya que dicho tipo de cláusulas no se encuentra amparada por el Derecho del Trabajo. Por lo demás, el testigo Daniel Pastén Becerra puso en duda la voluntariedad de los trabajadores en la adopción y firma de este nuevo modelo ya que señala que *“le ofrecieron el anexo y si no firmaba quedaba despedido”*

DUODECIMO: Que en cuanto a la alegación relativa a la vulneración del principio non bis in ídem, plenamente aplicable a las sanciones administrativas como la objeto de la acción incoada, carece de sustento en la especie, pues éste principio parte de la base que una persona no puede ser sancionada dos veces por el mismo hecho, circunstancia que no concurre en estos antecedentes, ya que lo constatado con ocasión de la fiscalización realizada, iniciada el 18 de agosto de 2021 por el servicio reclamado respecto a los específicos trabajadores consignados en el acto impugnado, no ha sido un hecho previamente objeto de sanción, sin perjuicio que conforme las numerosas resoluciones de multa aportadas por la reclamante se establece que la actora ha sido sancionada en otras oportunidades por eventos similares, en ese sentido una misma descripción de comportamiento o conducta sancionada puede ser realizado más de una vez. De tal forma, no se desprende relevancia alguna para acreditar la mentada alegación las resoluciones de multa aportadas por la actora números 7773-21-28, 7773-21-29, 8572-21-21, 8572-21-22, 8572-21-25, 8854-21-10, 8854-21-14, 1634-21-12, 1634-21-13, 1731-21-32, 1731-21-33, 8520-21-24 y 1722-21-28, puesto que ellas dan cuenta de una conducta infraccional constatada en otras fiscalizaciones y respecto de otros trabajadores. Que aceptar la teoría alegada por la actora en orden a que la reclamante constituye una unidad empresarial de modo que la aplicación de una o más multas a cualquiera de sus establecimientos en cualquier lugar de Chile por un monto que supere el rango legal del artículo 503 del Código del Trabajo, implicaría que la reclamada ya recibió el máximo legal de sanción, en los hechos dicho razonamiento importaría asegurarse impunidad frente a futuros incumplimientos a esta misma normativa en este mismo u otros establecimientos de la reclamante y desde luego importaría una paralización de la actividad fiscalizadora de la Inspección del Trabajo.

DECIMO TERCERO: Conforme a las consideraciones precedentes, sólo cabe concluir que las alegaciones de la reclamante carecen de sustento jurídico y fáctico y por ello la reclamación impetrada deberá ser rechazada en todas sus partes.

DECIMO CUARTO: Que la prueba rendida fue apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, según lo ordena el artículo 456 del Código del Trabajo, y la no analizada expresamente, en nada altera las conclusiones arribadas precedentemente.



Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 10 N° 3, 456, 496 y siguientes, y 503, todos del Código del Trabajo, se resuelve:

I.- Que se rechaza en todas sus partes la reclamación deducida por doña Karin Rosenberg Dupré, en representación de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA. en contra de la INSPECCIÓN COMUNAL DEL TRABAJO DE MAIPÚ, representada por su funcionaria jefe doña María Valenzuela Fuica, por la dictación de la resolución de multa N°7729/21/57, de fecha 1° de septiembre de 2021, la que se mantiene.

II.- Que cada parte pagará sus costas.

Ejecutoriada la presente sentencia, cúmplase lo dispuesto en ella dentro de quinto día hábil, en caso contrario, pasen los antecedentes al Tribunal de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago.

Regístrese y archívese en su oportunidad. Devuélvase la custodia a sólo requerimiento verbal.

Notifíquese por correo electrónico a los abogados de las partes.

RIT I-32-2022.

RUC 22-4-0381745-0

Dictada por doña Maritza Vásquez Díaz, Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.



A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>