

Santiago, nueve de junio de dos mil veinticinco.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece Fernando Raineri Montes, abogado, como mandatario judicial y en representación convencional de los siguientes sindicatos: 1. SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA HIPERMERCADO CALAMA LTDA., RUT: 65.788.090-6; 2. SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, ESTABLECIMIENTO HUAYTIQUINA, RUT: 65.184.774-5; 3. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO COPIAPO LTDA., RUT: 65.832.500-0; 4. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LA SERENA Y OTROS, RUT: 65.091.106-7; 5. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART 4 ESQUINAS Y OTROS, RUT: 65.098.905-8; 6. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO VALPARAISO LTDA. " LIDER VALPARAISO ", RUT: 65.832.1307; 7. SINDICATO DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, ESTABLECIMIENTO LAS HERAS, RUT: 65.054.091-3; 8. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS LIDER, VALPARAISO, RUT: 65.169.035-8; 9. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO LIDER EXPRESS CURAUMA, RUT: 65.165.261-8; 10. SINDICATO INTEREMPRESA COLON VALPARAISO, RUT: 53.334.035-0; 11. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO ACUENTA LIMITADA, RUT: 65.091.238-1; 12. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART SAN FELIPE Y OTROS, RUT: 65.127.219-K; 13. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER SAN FELIPE, RUT: 65.197.751-7; 14. SINDICATO INTEREMPRESA ORGULLO Y VICTORIA LIDER 122 QUILLOTA, RUT: 65.197.832-7; 15. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO SAN ANTONIO, RUT: 65.060.722-8; 16. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ALGARROBO Y OTROS, RUT: 65.089.844-3; 17. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA EL QUISCO Y OTROS, RUT: 65.174.804-1; 18. SINDICATO AUTONOMO WALMART ESTABLECIMIENTO LOS ANDES, RUT: 65.085.736-4; 19. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LOS ANDES Y OTROS, RUT: 65.197.769-k; 20. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LOS ANDES 601 Y OTROS, RUT: 65.199.035-1; 21. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART VIÑA DEL MAR Y OTROS, RUT: 65.098.825-6; 22.



SINDICATO INTEREMPRESA VIÑA DEL MAR UNION FUERZA Y OTROS, RUT: 65.099.116-8; 23. SINDICATO INTEREMPRESA EXPRESS DE CONCON Y OTROS, RUT: 65.192.331-K; 24. SINDICATO INTEREMPRESA N°1 EXPRESS 164, RUT: 65.206.411-6; 25. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER REÑACA, RUT: 65.206.786-7; 26. SINDICATO INTEREMPRESA EXPRESS VILLA ALEMANA, RUT: 65.206.224-5; 27. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO 697, RUT: 65.079.102-9; 28. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART UNIFICADOS, RUT: 65.191.286-5; 29. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO CONCEPCION LTDA., RUT: 65.807.340-0; 30. SINDICATO DE TRABAJADORES EXPRESS DE LIDER-ESTABLECIMIENTO SAN PEDRO DE LA PAZ, RUT: 65.063.103-k; 31. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER BELLAVISTA, RUT: 65.213.951-5; 32. SINDICATO HIPER LIDER CHIGUAYANTE, RUT 65.191.455-8; 33. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LOS ANGELES Y OTROS, RUT: 65.196.432-6; 34. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO VILLARRICA, RUT: 65.070.805-9; 35. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO PUCÓN, RUT: 65.070.755-9; 36. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO ABARROTES ECONOMICOS 560 VILLARRICA, RUT: 65.126.592-4; 37. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO HIPER LIDER PUERTO MONTT, RUT: 65.061.533-6; 38. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA ALERCE Y OTROS, RUT: 65.090.419-2; 39. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER CARDONAL Y OTROS, RUT: 65.198.623-0; 40. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA SUPERMERCADO OSORNO LTDA., RUT: 65.004.072-3; 41. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO LIDER CESAR ERCILLA OSORNO, RUT: 65.091.777-4; 42. SINDICATO HIPER LIDER PUNTA ARENAS, RUT: 65.056.717-k; 43. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART EXPRESS SANTA ROSA, RUT: 65.116.483-4; 44. SINDICATO INTEREMPRESAS WALMART SAN MARTIN 689 Y OTROS, RUT: 65.209.468-6; 45. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO GRAN AVENIDA LTDA., RUT: 65.593.500-2; 46. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART SAN JOAQUIN, RUT: 65.075.598-7; 47. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PADRE HURTADO Y OTROS; RUT: 65.128.678-6; 48. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES



WALMART MALLOCO, RUT: 65.175.221-3; 49. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART MELIPILLA Y OTROS, RUT: 65.194.216-0, 50. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART HIPER BUIN Y OTROS, RUT: 65.171.949-6; 51. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA WALMART RECOLETA, RUT: 65.055.316-0; 52. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DE HUECHURABA, RUT: 65.088.709-3; 53. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART INDEPENDENCIA Y OTROS, RUT: 65.089.973-3; 54. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PEDRO FONTOVA, RUT: 65.119.408-3; 55. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RECOLETA Y OTROS, RUT: 65.119.7775; 56. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART RENCA 748, RUT: 65.147.511-2; 57. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA HIPERMERCADO LA REINA LTDA., RUT: 65.688.740-0; 58. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO SUPERMERCADO GRECIA DE LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LTDA., RUT: 65.053.146-9; 59. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO EXPRESS DE CONSISTORIAL, RUT: 65.086.374-7; 60. SINDICATO INTEREMPRESAS WALMART SALVADOR Y OTROS, RUT: 65.122.497-7; 61. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO IRARRAZAVAL, RUT: 65.135.096-4; 62. SINDICATO DE EMPRESA LIDER SUPERMERCADO MAIPU LTDA, RUT: 65.032.729-2; 63. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART VESPUICIO MAIPU, RSU: 13090995; 64. SINDICATO INTEREMPRESA CENTRAL MAYORISTA LONQUEN Y OTROS., RUT: 65.165.891-8; 65. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER MID MALL, RUT: 65.162.405-8; 66. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART CL A Y S LTDA., RUT: 65.161.383-8; 67. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER ISABEL RIQUELME 174 Y OTROS, RUT: 65.206.541-4; 68. SINDICATO DE EMPRESA WALMART HIPERMERCADO ALAMEDA, RUT: 65.051.509-9; 69. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO SAN PABLO LTDA., RUT: 65.010.607-5; 70. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO PUDAHUEL 690, RUT: 65.162.191-7; 71. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO SEMINARIO 065, RUT: 65.059.886-5; 72. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA WALMART



ESTABLECIMIENTO SANTA ISABEL 677, RUT: 65.208.006-5; 73. SINDICATO INTEREMPRESA CIUDAD DE LOS VALLES Y OTROS, RUT: 65.212.649-9; 74. SINDICATO DE EMPRESA SUPERMERCADO SAN BERNARDO LTDA., RUT: 65.032.321-1; 75. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DE VICUÑA MACKENNA Y OTRO, RUT: 65.088.791-3; 76. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES WALMART SANTA AMALIA Y OTROS, RUT: 65.090.595-4; 77. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DEPARTAMENTAL Y OTROS, RUT: 53.331.418-K; 78. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO PUENTE NUEVO, RUT: 65.028.583-2; 79. SINDICATO DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (BUENAVENTURA), RUT: 65.039.424-0; 80. SINDICATO DE EMPRESA JOSE MARIA CARO LTDA., RUT: 65.009.261-9; 81. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART LOS DOMINICOS, RUT: 65.054.963-5; 82. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART TOMAS MORO Y OTROS, RUT: 65.081.447-9; 83. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART VITACURA Y OTROS, RUT: 65.091.632-8; 84. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES WALMART ESTORIL Y OTROS, RUT: 65.164.604-9; 85. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ISABEL LA CATOLICA Y OTROS, RUT: 65.193.9259; 86. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LO MARCOLETA 671 Y OTROS, RUT: 65.041.832-8; 87. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART COLINA Y OTROS, RUT: 65.123.248-1; 88. SINDICATO INTEREMPRESA ALGARROBAL 253 Y OTROS, RUT: 65.224.031-3; 89. SINDICATO N° 3 EMPRESA LIDER VALDIVIA, RUT: 65.035.136-3; 90. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO DE EMPRESA LIDER EXPRESS PICARTE DE VALDIVIA, RUT: 65.074.359-8; 91. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VALDIVIA Y OTROS; RUT: 65.090.245-9; 92. SINDICATO N°1 DE EMPRESA SUPERMERCADO LIDER DE ARICA, RUT: 65.872.870-4; 93. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART CHILLÁN Y OTROS, RUT: 65.090.772-8; 94. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART MATUCANA Y OTROS, RUT: 65.215.072-7; 95. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LO CAMPINO Y OTROS, RUT: 65.213.695-8; 96. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VALPARAÍSO, RUT: 65.216.172-3; 97. SINDICATO INTEREMPRESA



EXPRESS QUILPUÉ Y OTROS, RUT: 65.211.609-4; 98. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART TALCA LA FLORIDA Y OTROS; RUT: 65.214.188-9; 99. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES LIDER COLON, RUT: 65.220.263-2; 100. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LO OVALLE Y OTROS, RUT: 65.230.412-5; 101. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VIVACETA Y OTROS, RUT: 65.211.998-0; 102. SINDICATO INTEREMPRESA HIPER LIDER BELLOTO, RUT: 65.213.647-8; 103. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RODELILLO Y OTROS, RUT: 65.213.606-0; 104. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART QUILIN Y OTROS, RUT: 65.216.748-9; 105. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER LA PALOMA, RUT: 65.223.496-8; 106. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA REÑACA Y OTROS, RUT: 65.213.414-9; 107. SINDICATO INTEREMPRESA RIO BUENO-LA UNIÓN Y OTROS, RUT: 65.222.176-1; 108. SINDICATO INTEREMPRESA AUTONOMO EXPRESS DE LIDER PAICAVI, RUT: 65.210.061-9; 109. SINDICATO N° 2 LIDER BIO BIO- SL2BB, RUT: 65.016.101-7; 110. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RAHUE Y OTROS, RUT: 65.204.708-4; 111. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART 10 DE JULIO Y OTROS, RUT: 65.204.872-5; 112. SINDICATO DE EMPRESA SUPERMERCADO GRAN AVENIDA LIMITADA., RUT: 65.033.687-9; 113. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PEDRO DE VALDIVIA Y OTROS, RUT: 65.078.677-7; 114. SINDICATO DE EMPRESA LIDER VALDIVIA, RUT: 65.014.949-1; 115. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA CORONEL Y OTROS, RUT: 65.230.433-8; 116. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA OCTAVA REGIÓN Y OTROS, RUT: 65.231.225-K; 117. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LIMACHE Y OTROS, RUT: 65.212168-3; y 118. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA LOTA Y OTROS, RUT: 65.227.318-1 todos domiciliados para estos efectos en calle Coronel Pereira N°62, oficina 1201, comuna de Las Condes, Región Metropolitana e interpone demanda de tutela de vulneración de derechos fundamentales con relación laboral vigente en contra de 1. ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., (en lo sucesivo “Supermercados Hiper” o “Hiper”), Rut N°76.134.941-4, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, cédula de identidad N°6.978.243-4; 2. ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS



EXPRESS LTDA., (en lo sucesivo “Supermercados Express” o “Express”), Rut N°76.134.946-5, representada legalmente por don CRISTIÁN RIQUELME, cédula de identidad N°12.496.805-4; 3. ABARROTES ECONÓMICOS LIMITADA, (en lo sucesivo “Supermercados Acuenta” o “Acuenta”), Rut N°76.833.720-9, representada legalmente por don JUAN ANTONIO GUERRERO LORCA, cédula de identidad N°14.453.781-5 y 4. WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA, (en lo sucesivo “Walmart Chile” o “Walmart”), Rut N°76.232.647-7, representada legalmente por don HORACIO BARBEITO, cédula de identidad N°24.936.394-4, todos los demandados comprenden una Unidad Económica o Único Empleador para efectos laborales y previsionales conforme a lo establecido en sentencia dictada en causa RIT O-5067-2014 de Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, y, por tanto, en lo sucesivo como “El empleador” o “La Empresa”, domiciliada para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N°8301, Comuna de Quilicura a objeto de obtener por parte del Tribunal un pronunciamiento sujeto a ley mediante el cual se ponga término a la aplicación del cargo de “OPERADOR DE TIENDA”, definidos en los contratos individuales de trabajo y en la suscripción de anexos de los trabajadores afiliados a las organizaciones sindicales, por producir su aplicación vulneraciones a las garantías fundamentales de los trabajadores que detentan este cargo, en consideración a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho:

Sostiene que Conforme a los artículos 485 y 486 del Código del Trabajo, los sindicatos demandantes son legitimados activos para interponer la denuncia, toda vez que a juicio de esta parte se encuentran lesionados derechos fundamentales de aquellos socios que ostentan el cargo de “Operador Tienda”. Las demandadas han implementado un cargo cuyas funciones son ilegales, tal como lo ha declarado en cientos de ocasiones la Dirección del trabajo y los tribunales de Justicia, puesto que el cargo de operador tienda tiene una descripción de funciones difusa, no complementarias entre sí y además de distinta naturaleza, lo que infringe el artículo 10 número 3 del Código del Trabajo y vulnera los derechos fundamentales de los trabajadores que lo detentan.

Alega que la aplicación abusiva por parte de las empresas demandadas del cargo “Operador Tienda” es atentatorio contra el derecho a la vida y la integridad física y psíquica de las personas, garantía que se encuentra



consagrada en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República. Además, la aplicación de este cargo es vulneratoria del derecho a la libertad de trabajo establecida en el artículo 19 N°16 de la Constitución.

Explica que el cargo “Operador Tienda” corresponde a una multifuncionalidad, la que por su carácter genérico abarca diversas funciones, algunas de ellas complementarias y otras de naturaleza distinta, impidiendo que los socios que detentan el cargo mencionado tengan certeza sobre las funciones que deben realizar.

Esta incertidumbre trae como consecuencia una afectación a la vida, salud e integridad física de los trabajadores, toda vez que no existen capacitaciones para la correcta realización de las funciones, exponiéndolos a riesgos laborales, asimismo la falta de certeza y casi nula preparación o planificación de funciones genera situaciones de estrés y angustia en las personas que no saben qué tareas deberán desarrollar al día siguiente.

Además, vulnera su libertad de trabajo pues las demandadas continúan aplicando un cargo que en su descripción de funciones ha sido en múltiples ocasiones declarado como ilegal, además muchas veces los trabajadores piensan que van a realizar una determinada función y terminan realizando funciones totalmente diversas, cuestión que se repite día a día.

Explica que con fecha 6 de diciembre de 2021, los sindicatos demandantes, por medio de la Federación Walmart, y las demandadas de autos celebraron un documento denominado “Protocolo de acuerdo entre las empresas Administradora de Supermercado Hiper Limitada, Administradora de Supermercados Express Limitada, Abarrotes económicos Limitada y Ekono Limitada, y los Sindicatos miembros de la Federación Walmart con representación de las mismas”, documento de carácter colectivo, que es ley para las partes contratantes, de conformidad a la normativa vigente.

Dicho documento buscaba aminorar la aplicación e implementación por parte de las empresas demandadas del cargo denominado “Operador Tienda” que en los hechos fue impuesto por las empresas, cargo que busca una multifuncionalidad prácticamente sin límites, permitiendo que un Operador Tienda pueda realizar diversas tareas desde atención de público, reposición de góndolas, atención de áreas de panadería, fiambrería, quesos, carnicería, pescadería, cajeros, orden y limpieza, entre otros y así mover al personal a antojo dentro de un determinado local comercial.



Sostiene que esta decisión de contratación por parte de la empresa y esta nueva forma de trabajo se ha venido implementado en los últimos años, a pesar de los diversos reparos que se han manifestado a la empresa, junto con acciones judiciales tendientes a determinar la ilegalidad del cargo y su aplicación, pero sin perjuicio de existir pronunciamientos administrativos y de Tribunales de Justicia en ese sentido, las empresas han perseverado en la contratación e implementación del cargo “Operador Tienda”. El cargo ha sido declarado como ilegal en muchas ocasiones, sin embargo, la empresa persiste en su aplicación, haciendo caso omiso a sentencias y multas.

En atención a lo anterior, los sindicatos demandantes por medio de la Federación Walmart buscaron mediante la firma del protocolo hacer lo menos perjudicial posible para los asociados la aplicación de un cargo que no se condice con la legislación vigente. Así entonces, como la actitud de la empresa era la de implementar el nuevo cargo a toda costa, firmaron un protocolo de transición para la aplicación de esta multifuncionalidad a la espera del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo y Tribunales de Justicia, protocolo que no se ha cumplido.

El protocolo mencionado buscaba dar cierta certeza y resguardos dentro de la aplicación de este cargo, estableciendo:

- capacitaciones previas,
- planificaciones mensuales, estableciendo para cada semana los equipos de trabajo dentro de los cuales el trabajador sería asignado para desempeñar sus funciones, lo que se comunicaría anticipadamente y junto a su malla mensual de turno. Dentro de esta planificación mensual, adicionalmente se le asignarían turnos de apoyo eventual a desempeñar por parte de los trabajadores en labores de reposición, e-commerce o labores en las zonas de pago, las que ejecutaría alternativamente a las funciones que correspondan al equipo al que haya sido asignado. Este turno de apoyo no podría exceder de dos semanas en cada mes calendario y en tales semanas podría ejercer sólo una de las labores de apoyo ya señaladas en un mismo día.
- reajustes de sueldo y bonos específicos, que se beneficiaba a i) aquellos trabajadores no cajeros, ni Operadores Tienda, incluyendo operadores de sala que a partir de la fecha señalada en la comparecencia del presente acuerdo acepten por primera vez la conversión a Operador Tienda, recibirán a partir del mes siguiente a la firma de su anexo individual un incremento porcentual de sueldo base de 10%, cuya base de cálculo será el sueldo base y el bono fijo



mensual de los contratos colectivos que estuviere percibiendo a la fecha considerando dicho 10% desglosado en 5% al sueldo base y 5% en un nuevo bono fijo de operador de tienda. ii) Cajeros que pasan a ser operadores de tienda obtienen un incremento de su sueldo base bruto mensual correspondiente al monto equivalente a un 30% del promedio mensual de lo percibido por el trabajador desde septiembre de 2020 y septiembre de 2021 por concepto de estímulo de caja, asignación de pérdida de caja, semana corrida y servicios financieros. Y un bono único por un monto bruto equivalente al 70% restante del promedio mensual de lo percibido por el trabajador por concepto de estímulo de caja, asignación de pérdida de caja, semana corrida y servicios financieros en los meses en que haya prestado servicios en el período comprendido entre los meses de septiembre de 2020 y septiembre de 2021 multiplicado por 24. Además de lo anterior la empresa se comprometió a respetar como base de cálculo de una eventual indemnización por desvinculación la remuneración del trabajador en el mes previo a su reconversión.

Afirma que todas cuestiones que no se cumplieron íntegramente en un principio y a la fecha de esta presentación dejaron de cumplirse definitivamente. Es decir, a pesar de los intentos de los sindicatos demandantes por dar cierta certeza y aplicabilidad al cargo, la empresa determinó por cuenta propia dejar de cumplirlo en su totalidad. De hecho, lo desahuciaron unilateralmente.

La arbitrariedad con la que se ha implementado y ejecutado el cargo de “Operador Tienda” significó que los sindicatos demandantes activaran, ante la Dirección del Trabajo, un proceso de fiscalización en conjunto a lo largo de todo Chile, el que tenía como finalidad establecer si el cargo de “Operador Tienda” se ajusta o no a lo dispuesto en el artículo 10 n° 3 del Código del Trabajo.

La activación de fiscalización significó la ejecución por parte de la Dirección del Trabajo de un programa nacional de fiscalización denominado “Programa Walmart” que tuvo lugar entre los días 21 de abril y 25 de mayo del presente año [2023].

Como resultado del “Programa Walmart”, la Dirección del Trabajo cursó un total de 105 multas, 21 de ellas por “No contener el contrato de trabajo las cláusulas básicas legales”; 80 por “No especificar en el contrato de trabajo la determinación precisa de la naturaleza de los servicios”; y 1 por “No



establecer en el contrato de trabajo el lugar de procedencia del trabajador”, todas las cuales significaron sanciones por un total de 6.108 UTM.

El ente fiscalizador estableció que el cargo “Operador Tienda” no cumple con la determinación de la naturaleza de los servicios, afectándose a los trabajadores respecto de la certeza de sus funciones a realizar, la naturaleza propia de las funciones, incidiendo en sus facultades para negociar las condiciones y obligaciones reciprocas entre las partes y a su vez, esta indeterminación significa una contravención al artículo 184 del Código del Trabajo y con ello al artículo 19 número 1 de la Constitución Política de la República.

Esta situación del cargo “Operador Tienda” no es algo nuevo, existiendo pronunciamientos anteriores y multas administrativas al respecto, pero a pesar de ello las empresas demandadas de forma contumaz siguen con la contratación y reconversión de su personal al cargo de “Operador Tienda”, sin dar cumplimiento a capacitaciones específicas, claras y suficientes para cada una de las funciones indicadas en los contratos y anexos de contratos suscritos.

En efecto, un operador tienda actualmente llega al supermercado y no tiene claridad qué trabajo va a realizar, muchas veces realiza trabajos para los que no fue capacitado, poniéndose en riesgo a sí mismo, a sus compañeros y a los clientes. También realiza trabajo que nada tienen que ver entre ellos, es decir, que no son para nada complementarios. Estima que no es razonable que un trabajador de supermercado pueda atender cajas, ordenar la sala, reponer verduras, cortar jamón o cocer pan indistintamente, y para ello recibir capacitaciones genéricas y no específicas para las más de 10 funciones determinadas para este cargo.

Así las cosas, el cargo de Operador Tienda contraviene la actual legislación, en particular a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Código del Trabajo e incluso la jurisprudencia administrativa que se ha referido sobre la materia, que buscan dar certeza y claridad respecto a las funciones a realizar por los trabajadores. No obstante, las funciones descritas para el cargo tanto en los contratos individuales de trabajo como en los anexos respectivos para la descripción del cargo de Operador de Tienda se indican una multiplicidad de tareas disimiles, inespecíficas e indeterminadas, contraviniendo las disposiciones legales y contractuales laborales vigentes.



En efecto los trabajadores que se desempeñan en el referido cargo carecen de la mínima seguridad jurídica al efecto, debido a la excesiva multiplicidad de tareas que se obligan a desarrollar sin ninguna certeza de cuál es la naturaleza de los servicios para los cuales fue contratado, señalando funciones de naturaleza diversa, sin planificación y capacitación alguna, con una descripción de funciones amplias que tampoco son complementarias o alternativas entre sí, es decir, incumpliendo incluso el protocolo dispuesto para ello, resultando en consecuencia contrario a derecho.

La falta de capacitaciones es en sí un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo, al no “...tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.

Explica que a inicios del mes de febrero del año 2021, las empresas demandadas comenzaron un proceso de transformación operacional que permitiría una metodología de trabajo mejorada pasando de un “trabajo por áreas” a una forma de operar “por procesos” bajo un esquema de “trabajo colaborativo” que involucraría a todos los formatos del conglomerado Walmart; en dicho contexto, y sin la anuencia de los demandantes, las demandadas propulsaron la contratación y suscripción de anexos de sus dependientes en aras a incorporar el cargo cuya declaración de ilegalidad se demanda.

a) Anexos y Contratos Operador de Tienda Abarrotes Económicos Ltda. Este proceso de reconversión comenzó a aplicarse al interior de los locales que conforman los Supermercados Acuenta, mediante la suscripción de un anexo de trabajo, que modificó la cláusula relativa al cargo a desempeñar, pasando de “Operador de Sala” a “Operador de Tienda SBA” y consecuentemente con ello las funciones a desarrollar por los trabajadores dependientes de este formato.

Los anexos cuya suscripción se instó por parte de la empresa modifican sustancialmente la naturaleza del cargo, estableciendo en su cláusula segunda que: *“Las partes dejan constancia que el trabajador reconoce y acepta que las funciones específicas que el trabajador realizaba antes de la firma de este anexo, dejarán de estar vigentes entre las partes, pasando en consecuencia a cumplir con las funciones señaladas en la cláusula anterior y quedando sin*



efecto cualquier condición especial individual que se mantenía en materia de funciones, tareas encomendadas o sección o área de desarrollo de dichas labores". De esta forma, establece en su cláusula primera que el trabajador – anterior Operador de Sala- desempeñará el cargo de OPERADOR DE TIENDA SBA, cargo que comprende las siguientes funciones:

- “Atender clientes en sus compras de mercaderías”.
- “Realizar la preparación de bandejas de productos de comida y otros que expendan el establecimiento”.
- “Operar la máquina registradora y efectuar el cobro de tales compras cuando sea requerido”.
- “Recepcionar mercadería, realizar reposición de productos mercaderías en la tienda”.
- “Controlar que no se produzcan deterioros de productos dentro de la tienda”.
- “Mantener el orden en zona de recepción, bodegas y góndolas, manteniendo asimismo el stock en estas últimas; y realizar todas aquellas labores relacionadas, dependientes o consecuentes de las mismas”.
- “Realizar el armado de pedidos de compras adquiridas a través de los distintos canales de venta, empacar productos pickeados, asegurando despacho y entrega de la totalidad de la compra a los Clientes”.
- “Ejecutar el armado de pedidos de los Clientes, cumpliendo con los estándares de calidad y rapidez que exige el negocio, con la finalidad de asegurar la satisfacción de los mismos.”

b) Anexos y Contratos Operador de Tienda Administradora de Supermercados Hiper Ltda., Administradora de Supermercados Express Ltda.

A través de un anexo de contrato, las demandadas pretendieron una modificación de funciones, estableciendo en su cláusula primera *“Las partes dejan constancia que, conforme a las facultades de organización del empleador, este ha implementado un nuevo modelo de trabajo multifuncional distinto al que desde el año 2020 se ha aplicado y a cualquier otro que se haya pactado hasta la fecha”*. Continúa el anexo en su cláusula segunda, estableciendo que *“conforme a lo señalado en la cláusula anterior, el trabajador, a contar de la fecha de este anexo se obliga cumplir las labores, propias del cargo que en adelante se denominará como “OPERADOR DE TIENDA”, sin perjuicio de que también e indistintamente, se le denomine “OMNIOOPERADOR” ...”*



“Serán funciones específicas a realizar en las diferentes áreas o zonas de la tienda o establecimiento, para su buen funcionamiento, las siguientes: 1. Atender a los clientes en sus compras de mercadería; 2. Recepcionar donde ya se realice; 3. Reponer, ordenar, pesar, envasar y recepcionar productos y mercaderías; 4. Realizar labores de marcación, etiquetado, higienización y venta de productos; 5. Realizar devoluciones de productos; 6. Mantener el aseo y stock en góndolas de la sala y su área de trabajo; 7. Trasladar los productos desde bodega a la sala en caso de que se requiera; 8. Ejecutar el armado y entrega de pedidos a clientes en labores de Ecommerce; 9. Preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en las zonas de pago; 10. Asegurar un correcto proceso de escaneo; 11. Pago y retiro de productos de forma rápida y precisa; 12. Asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa cumpliendo los procedimientos establecidos; 13. Efectuar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno 14. Ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento del local”.

En otras palabras, la modificación efectuada por la empresa no solo corresponde un cambio de nombre o categoría sino lisa y llanamente a una nueva figura contractual en la que se modifica uno de los elementos esenciales del contrato de trabajo, que sería el objeto del mismo, esto es la prestación de servicios personales para el cual fue contratado el dependiente, despojándolo de la certeza y seguridad jurídica que el derecho laboral resguarda en la protección del trabajador para estos efectos, transgrediendo con ello abiertamente el imperativo dispuesto en los artículos 7º y 10 N°3 del Código del Trabajo.

Afirma que todo lo anterior fue corroborado por la Dirección del Trabajo en la fiscalización a nivel nacional denominada “Programa Walmart” lo que dio origen a las más de 100 sanciones, sumado a diversos pronunciamientos administrativos y judiciales que han resuelto que la cláusula que regula el cargo de Operador Tienda y sus funciones no se ajusta a derecho.

Al respecto, el “Programa Walmart” cita el Ord. N°1722 de la Dirección del Trabajo, de fecha 25.06.2021, que establece que el legislador no admite la posibilidad de incluir funciones de naturaleza disímiles, señalando que las funciones descritas en el cargo Operador de Tienda de supermercados Hiper y Express, establecen labores que no comparten la misma naturaleza, de modo que establece cuatro funciones primarias: Atención de clientes; Reposición de



Mercaderías; Armado de pedidos y Atención al cliente en zona de pago, y dos funciones de contingencia: zona de pago y e-commerce, “de acuerdo con las necesidades que presente el desarrollo de operaciones durante el transcurso de la jornada”, lo cual a todas luces se escapa de la certeza que requiere el trabajador respecto de los servicios para los cuales fue contratado.

En cuanto a las garantías fundamentales vulneradas, invoca en primer término, la infracción al derecho a la integridad física y psíquica de las personas. Durante la vigencia de la relación laboral las demandadas han vulnerado continua y sistemáticamente los derechos fundamentales de aquellos socios que desarrollan el cargo de “Operador Tienda”, en particular el Derecho a la integridad física y psíquica de las personas del artículo 19 N°1 inciso 1° de la Constitución Política de la República, que debe ser entendido como aquel derecho humano fundamental y absoluto que tiene su origen en el respeto debido a la vida y sano desarrollo de ésta, es decir, el derecho al resguardo de la persona, en toda su extensión. De este modo, el reconocimiento de este derecho implica, que nadie puede ser lesionado o agredido físicamente, ni tampoco psíquica o mentalmente.

Este derecho ha sido vulnerado en base a los hechos acaecidos con respecto a la relación laboral, en especial en la aplicación de un cargo ilegal, que no otorga certeza jurídica a los socios afectados y que su amplitud y abstracción ha significado en la imposibilidad de la empresa de otorgar las medidas de seguridad mínimas para la correcta realización de las más de 10 funciones diversas que se les exige cumplir. Adicionalmente, lo anterior ha significado una afectación a la salud del personal contratado bajo esta modalidad, proliferando la presentación de licencias médicas y un uso permanente de Empresas de Servicios Transitorios para cubrir las ausencias. Lo anterior es totalmente plausible considerando que cada socio que utiliza el cargo de Operador Tienda en la ejecución de su trabajo no tiene seguridad alguna respecto de qué tarea le tocará realizar, con qué frecuencia o periodicidad o hasta qué punto el empleador le podrá exigir cambio de funciones dentro de la misma semana o día.

Alega que los anexos agregan como última función la siguiente “Ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento del local” es decir una ambigüedad absoluta que habilitaría al empleador a exigir cualquier función destinada al correcto funcionamiento del local.



De lo anterior, el denunciante se pregunta ¿Dónde constan las capacitaciones para cada función a realizar? ¿Cuántos elementos de protección personal se entregan a los socios y con qué periodicidad? ¿Son las mismas competencias las requeridas para operar un horno de pan, un cuchillo sajadador o una caja registradora? ¿El constante cambio en funciones disímiles no es en sí mismo una exposición a agentes de riesgo al no especializarse en una determinada función? Y el denunciante se responde que “claramente, las demandadas no han reparado en temas de seguridad, afectando no solo las estipulaciones mínimas que debe contener un contrato de trabajo (en particular el artículo 10 número 3 del Código de Trabajo) si no que aún más importante, su aplicación desmedida significa una afectación directa a la vida, salud e integridad física de aquellos socios que utilizan el cargo de “operador tienda”.

Explica que los sindicatos demandantes han representado a las empresas demandadas estas y otras diferencias respecto de la aplicación del cargo en cuestión, intentando incluso implementar un protocolo que aminorara los efectos nocivos de la aplicación obligatoria de este cargo, pero las demandadas nunca han estado llanas a cumplir totalmente el protocolo y en la actualidad se incumple en su totalidad, sin implementar, dentro de otras, aquellas medidas tendientes a dar cierta seguridad en el trabajo a realizar. Todas las situaciones descritas son graves y vulneran la garantía constitucional señalada, solicitando al Tribunal que ordene a las empresas demandadas a desistir de forma definitiva en la aplicación del “operador tienda” toda vez que la misma es contraria a los derechos fundamentales de los socios que detentan el cargo mencionado y representados por los sindicatos denunciante.

Que, en segundo lugar, estima vulnerada la garantía de la libertad de trabajo, establecida en el artículo 19 número 16 de la Constitución Política de la república de Chile. Dentro de esta garantía, específicamente se regula la “libertad de elección de un trabajo”. Este último derecho, a la libertad de elección de un trabajo, el que ha sido vulnerado por las demandadas con la implementación de un cargo abierta y declaradamente ilegal, tanto por órganos administrativos como por los tribunales de justicia. En efecto, la implementación de un cargo con funciones difusas y además no complementarias entre sí, vulnera la libre elección de un trabajo, pues los operadores de tienda, en realidad, no saben que trabajo tienen que realizar y se transforman en un verdadero “comodín” del empleador, vulnerando con ello la libertad de trabajo en su variante de libre elección de los operadores de tienda.



La libre elección no sólo debe entenderse como trabajar en lo que a cada persona le plazca, sino que también debe comprenderse dentro de este derecho o garantía la obligación del empleador de respetar los servicios para los cuales contrató a una persona y además, por cierto, en la aplicación del cargo, se debe cumplir la ley, todo lo cual las demandadas no han cumplido, generando con estas infracciones afectación a la libertad de trabajo y como consecuencia de ello afectación a la integridad de sus trabajadores quienes se ven obligados a realizar un trabajo ilegal.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 490 del Código del Trabajo, señala como indicios de la vulneración alegada los siguientes:

1. Firma de contratos y anexos con más de 10 funciones: Los contratos y anexos que establecen la multifuncionalidad fijan en promedio 10 funciones, las que se pueden agrupar, como ha indicado la propia Dirección del Trabajo en “...cuatro funciones primarias: Atención de clientes; Reposición de Mercaderías; Armado de pedidos y Atención al cliente en zona de pago, y dos funciones de contingencia: zona de pago y e-commerce”;
2. Inexistencia de capacitaciones específicas para las funciones detalladas: La empresa no ha entregado capacitaciones específicas para el desarrollo de cada una de las funciones indicadas.
3. Inexistencia de protocolos de trabajo seguro respecto de cada operación en específico: La empresa no ha entregado a cada uno de los socios que utilizan el cargo de “operador tienda” los correspondientes protocolos de trabajo seguro para asegurar una realización de forma segura dentro de cada local comercial, por cada una de las funciones específicas a desarrollar.
4. Existencia de multas administrativas que dan cuenta de la ilegalidad del cargo: Durante el año 2023, dentro del “Programa Walmart” se cursaron más de 105 multas sobre la ilegalidad del cargo, las que se suman a otras multas anteriores sobre la misma materia y los pronunciamientos judiciales sobre la materia.
5. Existencia de fallos de tribunales laborales y superiores de justicia reconociendo la ilegalidad del cargo: Existen sentencias en diversos tribunales del país que dan cuenta de la ilegalidad del cargo de operador tienda, sin perjuicio de ello las empresas demandadas, a pesar de los pronunciamientos judiciales, persisten en la implementación del cuestionado cargo.
6. Incumplimiento absoluto del Protocolo suscrito con la Federación Walmart: Las partes suscribieron un protocolo el día 6 de diciembre de 2021 con la



finalidad aminorar -y proteger a los socios de la actitud de la empresa- la aplicación del cargo de Operador Tienda, el cual contenía normas mínimas para poder tratar de adecuar a los trabajadores a estas múltiples funciones sin que las empresas dieran cumplimiento efectivo a dicho protocolo.

7. Exposición a accidentes del trabajo por falta de capacitación. La imposibilidad de las demandadas de capacitar a sus trabajadores en las múltiples obligaciones exigidas significa que los “operadores tienda” se ven expuestos a los riesgos propios existentes en la utilización de máquinas críticas como son hornos para pan, cortadoras en fiambrería, utilización de cuchillos en mesones de carne y pescadería, no pudiendo pretender las demandadas que capacitaciones genéricas y sin la debida reinducción permitan aminorar la exposición a los riesgos indicados.

Luego de todo lo descrito, sostiene que resulta evidente el daño moral, emocional y extrapatrimonial que han sufrido los socios de las organizaciones sindicales demandantes que detentan el cargo de “operador tienda”, el cual debe ser reparado. En efecto, el actuar de las empresas demandas ha situado a los “operadores tienda” en posiciones de riesgo, afectando la integridad física y psíquica de cada uno de ellos. Demanda a título de indemnización por daño moral y como medida reparatoria de conformidad al artículo 495 N°3 del Código del Trabajo, la suma justa y razonable de \$500.000.- por cada socio que detente el cargo de “operador tienda” a la suma mayor o menor que el Tribunal considere justa.

PETICIONES CONCRETAS:

1. Declarar que las demandadas han incurrido en la vulneración de derechos fundamentales denunciada;
2. Se ordene a las demandadas a cesar de forma inmediata y definitiva de la aplicación del cargo de “operador tienda” bajo apercibimiento legal;
3. Se ordene como medida de reparación de la vulneración de derechos fundamentales el pago de una indemnización por daño moral ascendente a \$500.000.- por cada socio que desempeñe el cargo de “operador tienda”;
4. Se condene a las demandadas a las multas que hubiere lugar de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo;
5. Se remita copia de la sentencia a la Dirección del Trabajo para su registro;
6. Se condene a la empresa al pago de las costas de la causa.

SEGUNDO: Que comparece CHRISTIAN FOX IGUALT, abogado, cédula nacional de identidad N°10.163.3942, domiciliado en Las Condes, Avenida



Nueva Tajamar 555, oficina 201, en representación convencional de las demandadas ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA, ABARROTES ECONOMICOS LIMITADA, y WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA, domiciliadas en Avenida Eduardo Frei Montalva 8301, Quilicura y, luego de aclarar el nombre de los representantes de las demandadas y hacer una breve síntesis de la demanda,

1.- Opone excepción dilatoria de ineptitud del libelo en atención a que tanto en el cuerpo de la denuncia cuanto en el primer otrosí se alude a una cantidad de socios vigentes cuyo número es distinto, estima preciso se aclare no sólo cuál es la cantidad de socios vigentes de los sindicatos demandantes, sino también, por ser especialmente relevante a efectos de los hechos denunciados, cuántos y cuáles de ellos ejercen el cargo de operador de tienda y, además, resulta imprescindible para una adecuada defensa que los denunciantes indiquen respecto de cuáles de sus socios las denunciadas no habrían cumplido el referido protocolo, para lo cual deben indicar el cargo que ejercían previamente y de qué entidad sería este supuesto incumplimiento o bien qué parte del protocolo se habría incumplido en cada caso, de manera tal que las demandadas conozcan las imputaciones precisas que se les efectúan y pueda producir la prueba que acredite el cumplimiento que alega y se aclare respecto de cada uno de los socios que se desempeñan como “operador de tienda”, desde cuándo lo hacen, ya sea porque suscribieron derechamente un contrato de trabajo con dicha función o porque fueron reconvertidos a la misma (anexo al contrato de trabajo) y, asimismo, se indique qué cantidad de sus “socios vigentes” ingresaron a prestar servicios a las demandadas como trabajadores multifuncionales, toda vez que en ese último caso el protocolo supuestamente incumplido no le es oponible.

2. Opone excepción de caducidad de la acción de tutela de derechos fundamentales durante la vigencia de la relación laboral ya que conforme a lo señalado en el inciso segundo del artículo 486 del Código del Trabajo, al comenzar la relación de hechos, lo primero que sostiene, es que con fecha 6 de diciembre de 2021 los sindicatos demandantes y las demandadas de autos celebraron un protocolo de acuerdo para la implementación del cargo de operador de tienda. Luego añade “esta decisión de contratación por parte de la empresa y esta nueva forma de trabajo se ha venido implementando en los últimos años, a pesar de los diversos reparos...” Así las cosas, el plazo para



interponer la presente denuncia está claramente caducada. En relación con esta excepción es que se hace necesario conocer las fechas a partir de las cuales los trabajadores socios de los sindicatos demandantes habrían comenzado a desempeñarse como operador de tienda (ya sea a través de la suscripción de un primer contrato de trabajo en tal función; o de la suscripción de un anexo producto de su reconversión).

3.- Opone excepción de falta de legitimación activa del Sindicato al no individualizar debidamente los supuestos trabajadores afectados por los supuestos incumplimientos. Al determinar el universo y detalle de los supuestos trabajadores afectados por los incumplimientos que se denuncian, se indica que son los consignados en la nómina que se acompañó en el primer otrosí de la demanda. Sin embargo, al revisar la nómina, se observa que aquella contiene una lista de 10.232 trabajadores que prestan servicios en 4 sociedades diferentes. Dicha nómina incluye a trabajadores que no están comprendidos en el relato fáctico que sustenta la demanda de autos y que, por lo mismo, no son objeto de la controversia de este procedimiento. De esta manera, una primera razón que sustenta la falta de legitimación activa del demandante, es que los sindicatos denunciante simplemente acompañan en autos una nómina de 10.232 trabajadores, indicando que aquellos serían los afectados por el supuesto incumplimiento contractual. A mayor abundamiento, en el protocolo a que se alude de contrario, si bien comparecen Abarrotes Económicos Ltda. (cuyo nombre de fantasía es SuperBodega aCuenta) y Central Mayorista Ltda., ninguno de los acuerdos adoptados en dicho protocolo les resultan aplicables o pueden ser extensivo a estos últimos formatos, toda vez que no hay referencia alguna a los cargos que en estos existen. Por ello, existe una falta de legitimación evidente, al pretender hacer extensivo unas supuestas indemnizaciones a trabajadores que no detentan la función de operador de tienda.

En subsidio, contesta la denuncia de tutela laboral con relación vigente, solicitando su completo rechazo, con expresa condena en costas, conforme a los siguientes argumentos de hecho y de Derecho:

En primer lugar, alega que los sindicatos denunciante sostienen que contarían con cerca de 14.600 trabajadores afiliados, pero no indican cuántos ni cuáles de ellos ostentarían el cargo de “Operador de Tienda”, y los que supuestamente se habría visto afectado por los hechos relatados en la



demanda, en relación con supuestas vulneraciones a sus derechos fundamentales.

Las demandadas niegan que los 118 sindicatos base adherentes a la Federación denunciante, cuenten con la cantidad total de trabajadores afiliados que se sostiene de contrario, debiendo la parte demandante, en primer término, acreditar dicha circunstancia, sin perjuicio de acreditar el cargo de cada uno (especialmente de los operadores de tienda, así como del cargo que ejercían con anterioridad, si tal es el caso) y la fecha desde la cual se desempeñan como tal, y tampoco menciona cuales de ellos son operadores de sala.

Precisa que las demandadas vienen llevando a cabo, desde hace más de cuatro años, un proceso de transformación y modernización operacional en todos sus supermercados, el cual tiene dimensiones estructurales, funcionales y también laborales.

Entre las múltiples proyecciones de esta modernización, destaca, la desaparición de una serie de procesos que, hasta hace no muchos años, se realizaban en todos los supermercados.

Por ejemplo, cada local contaba con salas de procesos en las que se producían o faenaban múltiples productos. Había una carnicería, en la que se porcionaban y/o envasaban diversos productos cárnicos, utilizando para ello equipos y herramientas de alta peligrosidad, tales como máquinas cortadoras de huesos, moledoras de carne, cuchillos de distintos tamaños y tipos, etc. Hoy día no se realiza ninguna de esas funciones, pues todos los productos se reciben de los proveedores debidamente envasados, de modo que las labores en la sección de carnicería se han reducido a funciones más bien logísticas, como las recibir los productos, almacenarlos, trasladarlos a la sala de venta, controlar la cadena de frío, etc.

Del mismo modo, en cada local había una panadería, en la que se fabricaba pan en cantidad industrial, para lo cual el local contaba con trabajadores propios, debidamente capacitados y especializados, existiendo también en dicha unidad equipamientos críticos, como las máquinas amasadoras, mezcladoras, etc., todo lo cual al día de hoy también ha desaparecido en la mayoría de los locales y o bien, en los que se sigue produciendo pan, se trata de un servicio externalizado y especializado, en el que no participan trabajadores propios. Igual consideración es aplicable a la zona de pastelería y



tortas donde los productos se envían a los locales preparados, envasados e incluso con sus etiquetas y precios ya incorporados.

De esta manera, en los establecimientos de las demandadas han desaparecido una serie de procesos productivos que antiguamente se realizaban con trabajadores propios especializados, antecedente relevante para desvirtuar cualquier indicio de vulneración a la integridad física de los trabajadores.

Alega que junto a lo anterior, las demandadas han realizado importantísimas inversiones en instalaciones, dispositivos y/o funcionalidades para propender al autoservicio. Hoy día, un porcentaje muy importante de las cajas de todos los locales (a veces, el 50% o más) son del tipo “self check out”, en que todo el proceso de escaneo, pago, empackado y retiro de los productos es realizado por los propios clientes, tendencia a nivel mundial en el negocio del retail asociada a los nuevos sistemas de consumo por parte de los clientes.

Asimismo, la mayor parte de los productos que se expenden al peso o a granel, son embolsados y pesados por los propios clientes; y la cantidad de productos que aún se expende en las vitrinas tiende a reducirse cada vez más, también en pos de una mayor auto atención por los propios clientes.

Los procesos de las mismas jefaturas se encuentran también fuertemente apoyados por desarrollos tecnológicos, especialmente el empleo de herramientas informáticas que introducen inteligencia artificial y desarrollo de modelos predictivos que permiten apoyar fuertemente la toma de decisiones y asignación de tareas, otorgando certeza y evitando con ello todo arbitrio por parte de las jefaturas toda vez que la planificación es centralizada.

Del mismo modo, los procesos de recaudación y tesorería también se han automatizado enormemente, no solo en lo concerniente a las referidas cajas de autoservicio; en efecto, si bien subsisten las cajas tradicionales, el sistema utilizado actualmente resulta mucho más simple y amigable para el operador del respectivo terminal. A modo de ejemplo, el propio sistema de cajas entrega una suerte de pre-cuadratura al término de cada turno y el operador de la caja sólo debe verificar que en su gaveta esté la cantidad de dinero y demás valores o comprobantes que el reporte de sistema le indica. Asimismo, si se produjere alguna inconsistencia o descuadre, no será el operador de la caja quien deberá resolverlo, sino que es tarea del área de tesorería. En esta misma área de tesorería, se están introduciendo igualmente importantes avances en automatización, destaca la implementación gradual de las máquinas



recicladoras de dinero, lo que se espera pueda alcanzar a la totalidad de los supermercados operados por las demandadas.

Destaca el desarrollo de nuevos canales de comercialización de productos, especialmente relacionados con el comercio digital.

Sostiene que todo este impulso de modernización, que ha importado la eliminación y/o simplificación de gran cantidad de funciones, una alta inversión en herramientas de automatización y de autoservicio, etc., así como también la aparición de nuevas necesidades funcionales, ha tenido una evidente proyección en la dimensión laboral.

Una primera y evidente proyección laboral ha consistido en una necesaria readecuación de las plantas de trabajadores de cada una de las tiendas de las demandadas. En efecto, esta readecuación y simplificación de las tareas ha permitido la reconversión de muchos cargos especializados, a la vez que se concentró, en unos mismos cargos, diversas tareas o funciones que anteriormente requerían de una mayor experticia, sin que ello haya implicado un aumento de los riesgos y de la accidentabilidad en los supermercados debido a la introducción de tecnología y externalización de procesos productivos en plantas especializadas. Los índices de accidentabilidad han disminuido ostensiblemente con toda esta modernización.

Alega que es, en este contexto, que debe concebirse la creación del cargo de operador de tienda al interior de las empresas Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y Administradora de Supermercados Express Ltda., como un nuevo modelo de trabajo, “Trabajo Colaborativo”, que ha permitido mantener óptimos estándares de atención a los clientes, de acuerdo a las nuevas realidades del trabajo.

Explica que el modelo operacional de los formatos Abarrotes Económicos y Walmart Chile Mayorista Ltda. derivó en el proceso y cargo de operador de sala, el cual se generó de una manera distinta a pesar de que igual manera se hace mención en el protocolo, esto se gestionó de una manera diversa, y no como la reconversión del operador de tienda.

Aclarado lo anterior, lo que caracteriza el cargo de operador de tienda es que en él se han reunido funciones que anteriormente eran desarrolladas por trabajadores de tres cargos diferentes, a saber, las funciones de los reponedores – vendedores; la atención en zona de pago y la atención derivada de compras por comercio electrónico (armado de pedidos), es decir, sólo funciones vinculadas al proceso de compras realizado por los clientes.



Sostiene que dicha implementación ha contemplado, desde su inicio, la participación de las distintas organizaciones sindicales existentes en las empresas, 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, lo que desvirtúa cualquier pretendida imposición de un modelo operacional.

Esos acuerdos han quedado plasmados en diversos contratos colectivos y en protocolos suscritos con las entidades sindicales existentes al interior de Walmart Chile como así lo relataron los denunciante. En todos estos contratos colectivos, ha quedado de manifiesto que este proceso de fusión de cargos se encuentra indisolublemente hermanado con la introducción y desarrollo de nuevas tecnologías en los supermercados.

Así fue este trabajo colaborativo e implementar a partir del año 2020 la polifuncionalidad que conlleva el nuevo cargo de Operador Tienda. Luego siguieron las demás organizaciones sindicales y entre ellas los sindicatos que sostienen estar agrupados en la Federación Walmart y que, en virtud, de la presente acción judicial pretenden acomodaticamente desconocer un modelo que reconocieron expresamente en el citado protocolo y que fue suscrito cuando ya existía el Dictamen N°1722 de fecha 25.06.2021, cuya validez y alcance fue cuestionado en un reciente fallo de la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Este proceso de transformación operacional implicó un importante diálogo y entendimiento con las organizaciones sindicales, entre ellas, con la Federación demandante, lo que se materializó en la implementación de una mesa conjunta para revisar el cargo. En particular, se realizó un proceso de conversaciones individuales con los trabajadores ofreciendo el cambio de cargo, explicando el proceso formativo y sensibilizando el cambio de sueldo base, según la cláusula colectiva.

Paralelamente, las demandadas seguían avanzando en conversaciones con otras organizaciones sindicales de forma de incluir dichas cláusulas en los restantes contratos colectivos. Luego de realizar dos “olas de transformación”, se evaluaron los aprendizajes logrados y se implementó un sistema de mejora continua en la búsqueda de perfeccionar el Modelo y garantizar un proceso formativo de calidad, que habilite al trabajador en cumplir con su nuevo rol (el cargo y sus funciones).



Explica que los denunciante y las demandadas suscribieron un contrato colectivo, en cuya cláusula 49 se da cuenta de las características básicas que tendría el cargo de operador de tienda: Se estipula que, *“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, las que serán informadas por las Empresas al Sindicato”*.

Se deja constancia de la denominación que tendrá el nuevo cargo, a saber, Operador de Tienda.

Se deja constancia que el cargo tendrá carácter multifuncional.

Se deja expresamente estipulado qué es lo que se entenderá por “Multifuncionalidad / Trabajo colaborativo”, a saber: *“se entenderá que existe cuando las labores que desempeñe el trabajador se realicen en dos o más áreas del establecimiento. Para estos efectos, las áreas del establecimiento se dividirán en: **Recepción/Bodega:** Recepcionar y almacenar correctamente los productos en sus respectivas áreas, cumpliendo adecuadamente con los procesos. **Sala de Ventas:** Asegurar y mantener una correcta disponibilidad y entrega de productos a nuestro cliente omnicanal, cumpliendo con los estándares de servicios y procedimientos propios del negocio. **Zona de Pago de productos:** Asistir a los clientes en sus compras de acuerdo a los estándares establecidos. Asegurando el cumplimiento de los protocolos involucrados en proceso de pago de productos.*

Destaca que la cláusula referente a cargo y funciones de operador de tienda, circunscribe las funciones correspondientes a dicho cargo sólo a las funciones a realizar en sala de ventas y en zona de pago. En este sentido, sostiene que el modelo de trabajo colaborativo y el cargo de Operador de Tienda, recoge el marco jurídico sobre el cual descansa la polifuncionalidad en el sistema de relaciones laborales, en específico el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, desde que reconoce la posibilidad de pactar dos o más funciones alternativas o complementarias.

Así también se recoge en la jurisprudencia administrativa de la propia Dirección del Trabajo existente al tiempo de creación del cargo y de la suscripción de los contratos colectivos que se han mencionado.

En cuanto a lo que se expone en el libelo en el sentido que la Dirección Nacional del Trabajo, en diversos dictámenes, ha declarado la ilegalidad del referido contrato de operador de tienda y que se ha impuesto multas que



hayan sido confirmadas por los tribunales superiores de justicia, precisa que, si bien es efectivo que la Dirección del Trabajo ha conducido diversas fiscalizaciones por esta materia, en primer término, no es a la Inspección del Trabajo a la que corresponde decidir la legalidad o ilegalidad de una cláusula contractual.

Sostiene que no es efectivo que en todas y cada una de las causas las acciones de reclamación hayan sido rechazadas por los tribunales de justicia, ni que todos los recursos de nulidad hayan sido, a su turno, rechazados por las I. Cortes de Apelaciones. Muy por el contrario, a lo señalado de contrario existen numerosos fallos, tanto de tribunales de primera instancia, cuanto, de I. Cortes de Apelaciones, que han confirmado la validez de la cláusula sobre cargo y funciones de los operadores de tienda, dejando sin efecto las multas de esta naturaleza. Así, por ejemplo, se refiere a la Corte de Apelaciones de Talca, en fallo de fecha 7 de febrero de 2022, dictado en causa rol IC 456-2021 Laboral, resolviendo un recurso de nulidad interpuesto por el empleador, en contra de un fallo dictado sobre esta misma materia, resolvió acoger el referido recurso, y lo transcribe. En sentido similar se han pronunciado los siguientes fallos de Corte: Corte de Apelaciones de Santiago, tanto en causa Rol C-691-2022 (12ª Sala), cuanto en causa Rol 3134-2022 (10ª Sala), en las que, precisamente, se refrendó el obrar del Tribunal a quo, al dejar sin efecto diversas multas cursadas a las demandadas por pretendida infracción a la norma en comento, en casos de operadores de tienda. También invoca fallo de la Corte de Apelaciones de Concepción, en causa Rol N°653-2021 y fallo de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, dictado en Rol 148-2022 Laboral cobranza y en fallo de la Corte de Apelaciones de Chillán, dictado en causa Rol 87-2022.

Alega que las demandadas han realizado ingentes esfuerzos porque todas las organizaciones adhieran a este proceso, mostrándose totalmente llana a introducir las adecuaciones que sean necesarias para su implementación exitosa, en el entendido que ello no se logrará si no se cuenta con la colaboración de los propios trabajadores.

Algunas organizaciones se han mostrado más llanas y receptivas a este proceso y es por ello que han llamado a los trabajadores afiliados a ellas a que adhieran al proceso de reconversión, al tiempo que muchas de las personas que no han estado de acuerdo en reconvertirse, se han acogido al plan de salidas programadas pactado con la respectiva organización.



En definitiva, el proceso de transformación que se ha venido llevando a cabo desde hace al menos cuatro años, de manera paulatina y gradual, pero siempre sostenida. Aquellos trabajadores que – acogiendo el llamado de sus directivas – se han opuesto a este proceso y han rechazado las diversas alternativas y ofertas que se han extendido en forma amplia e indiferencia por la demandada, se encuentran enfrentan una mayor probabilidad de quedar fuera del proceso transformacional.

Alega que obrar de la manera que lo han hecho las demandadas, no puede entenderse per se, como una pretendida vulneración de derechos fundamentales. Lo anterior, toda vez que los contratos de trabajo y/o los anexos firmados con los trabajadores fue de mutuo consentimiento.

En cuanto a la conducta de sus demandadas, sostiene que no configura una vulneración de derechos fundamentales. En primer término, sostiene que nunca existió, ni ha existido, por parte de las jefaturas, demás trabajadores o persona alguna que dependa de las empresas, acto alguno de afectación a los derechos de los trabajadores, como se sostiene de contrario. De este modo, enfatiza que la intención de la empresa jamás es ni ha sido la de vulnerar los derechos de las y los trabajadores, y si así lo determina el Tribunal, alega que esa parte ha estado siempre dispuesta a colaborar con respecto a lograr una mediación como así lo señaló la contraparte con el Protocolo que se firmó con fecha 06 de diciembre de 2021, donde se celebró un documento firmado denominado “Protocolo de acuerdo entre las empresas Administradora de Supermercado Híper Ltda., Administradora de Supermercados Express Ltda., Abarrotes Económicos Ltda., y Ekono Ltda. y los sindicatos miembros de la Federación Walmart”.

Sostiene que las demandadas en todo momento han contribuido en aportar prueba y elementos en pos de alcanzar un acuerdo entre las partes, sí se cumplió con capacitaciones, con aumento de sueldos a las cajeras que se reconvertían en operadores de tienda y no como pretende hacer creer la contraria con su denuncia y todo esto con el objetivo de resguardar los derechos de los trabajadores para así lograr una mejor convivencia y armonía laboral, asegurando así el respeto a sus derechos laborales.

A contrario de lo que se señala en la denuncia, señala que es totalmente falso la negativa a una protección eficaz por parte de las demandadas.

En este sentido, desde luego alega que, para estar frente a una vulneración de derechos fundamentales del empleador, las acciones deben atentar



efectivamente contra la libertad de trabajo e integridad psíquica y física, lo que manifiestamente no se presenta ni en el relato de la demanda y menos en los hechos. En consecuencia, alega que ninguno de los pretendidos indicios que se han presentado en la especie son constitutivos de alguna vulneración de derechos alegada.

Alega que la conducta asumida por las demandadas, por lo demás, plenamente entendible, justificada y ajustada a derecho, no ha podido ser entendida como un atentado a los derechos fundamentales.

Estima inexistente e improcedente la indemnización de daños solitada. Sin perjuicio de la falta de legitimación de los denunciantes para solicitar una indemnización de perjuicios a favor de cada uno de sus afiliados, y de no incluir qué socios detentan el cargo de operador de tienda involucrando, infundadamente, a 14.600 socios, los daños cuya indemnización se pretende son inexistentes e improcedentes. No hay detalle de la solicitud, no hay fundamentación de los daños solicitados y el hecho de no entregar elementos concretos que permitan su apreciación son razones suficientes para rechazar dicha pretensión.

Inexistencia de daño: el contrato contempla mecanismos de compensación suficientes para los trabajadores. Según la demanda, la Transformación Operacional ha provocado una precarización de la situación de sus afiliados. A ello se agrega que, “los mecanismos de compensación acordados en el contrato colectivo han devenido en insuficientes o injustos a la luz de la real entidad de las labores que ha debido ejecutar día a día un trabajador en dicho cargo.” Por lo anterior, solicitan una indemnización para los 14.600 “socios activos” en un monto avaluable en \$500.000.- para cada uno. Sin embargo, tal argumentación debe ser rechazada en base a dos fuertes razones. Por un lado, porque el contrato colectivo cuenta con mecanismos de compensación suficiente que fueron acordados y validados por el propio Sindicato; y, por otro lado, porque no existe ilegalidad alguna en la forma de implementación de la polifuncionalidad o transformación operacional.

Es necesario revisar cuál es la afectación patrimonial que generaría el eventual perjuicio moral en los socios de los sindicatos bases. Sobre lo anterior, se pregunta: ¿Cuáles son las consecuencias patrimoniales que se derivarían de un eventual daño moral para los socios? ¿Cómo se justifica o explica el monto solicitado en tanto consecuencias patrimoniales de la afectación extrapatrimonial? ¿Cuál es la afectación extrapatrimonial concreta que se



podría vincular con una consecuencia patrimonial? Ninguna de aquellas circunstancias es explicada en el texto de la demanda, limitándose los denunciantes a hacer referencias genéricas sobre un supuesto daño moral.” Luego de aquella escueta fundamentación se solicita una irrisoria e impertinente indemnización de \$500.000.- por cada socio que se desempeñe en calidad de operador de tienda, sin explicar ni aportar ningún otro tipo de antecedentes. Por lo demás, ¿De dónde se obtienen? ¿Cómo se conectan con los presuntos incumplimientos? Nada de ello se indica en la demanda, de lo que se desprende que aquella partida debe ser rechazada.

Sin perjuicio de lo anterior, controvierte expresamente los montos solicitados a título de daño moral, siendo carga probatoria del demandante tanto la acreditación de su existencia como cuantía.

Pide el rechazo de la denuncia, en todas sus partes, con costas, por no haber incurrido en actos vulneratorios de derechos fundamentales a los trabajadores afiliados a los sindicatos denunciantes.

TERCERO: Que, en la audiencia preparatoria, el Tribunal rechaza las excepciones de ineptitud del libelo y de falta de legitimación activa, en tanto que la excepción de caducidad, el Tribunal resuelve dejar su resolución para la sentencia definitiva.

Constancia: Atendido lo expuesto en el traslado se deja constancia que el número de trabajadores que figuran en el cargo “operadores de tienda” asciende 10.232.

Habiendo el Tribunal llamado a conciliación, ésta no se produce.

Se fijan los siguientes hechos controvertidos: 1. Contenido y alcance del protocolo de fecha 6 de diciembre de 2021. Si la denunciada dio cumplimiento a las obligaciones de hacer y de dar contenidas en el mismo, respecto de los trabajadores representados por la organizaciones demandantes. 2. Cargo del operador de tienda, aplicación práctica o ejecución del mismo. Funciones y labores del mismo. Efectividad de corresponder a un desempeño generalista de tareas en las organizaciones demandadas. Justificación del empleador para la implementación del mismo. 3. Pronunciamientos de las autoridades administrativas originados por fiscalizaciones y sanciones aplicadas a las demandadas. 4. Existencia de perjuicio moral sufrido por los socios representados en la acción. Entidad del mismo. Fecha en que respecto de los mismos se aplica el cambio del mismo o la suscripción del contrato con el mismo. Cargos ejecutados previamente al cambio. 5. Si el proceso de



implementación, la modificación de los cargos significó afectación de la integridad física y psíquica de los trabajadores y de su libertad de trabajo.

CUARTO: Que, en las audiencias de juicio, la parte DENUNCIANTE incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Resumen de fiscalización “Programa Walmart”.
- 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) Sentencia de fecha 7 de octubre de 2021, RIT I-27-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Copiapó.
- 6) Sentencia de fecha 9 de diciembre de 2021, RIT I-8-2021 del Primer Juzgado de Letras de San Fernando.
- 7) Sentencia de fecha 27 de diciembre de 2021, RIT I-18-2021 del Juzgado de Letras de San Vicente de Tagua Tagua.
- 8) Sentencia de fecha 29 de octubre de 2021, RIT I-19-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca.
- 9) Sentencia de fecha 29 de marzo de 2022, RIT I-9-2022 del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena.
- 10) Sentencia de fecha 22 marzo de 2022, Rol Ingreso Corte Labora Cobranza 1272- 2021 de la Iltma. Corte de Apelaciones de Rancagua.
- 11) 2 anexos de cargo operador tienda.
- 12) Informe de exposición Inspección Provincial del Trabajo de Chiloé de fecha 29 de septiembre de 2021.
- 13) Contrato de trabajo Operador tienda entre Supermercados Hiper y Jairile Talavera Sandrea de 17 de julio de 2023
- 14) Contrato de trabajo Operador de tienda entre Supermercados Express Limitada y Cristina Carriza Salfate de 18 de diciembre de 2021
- 15) Contrato operador tienda suscrito entre Supermercados Hiper Ltda e Irene Querquezana con fecha 6 de junio de 2022.
- 16) Contrato Operador tienda en Abarrotes económicos y Antonio Velázquez de 6 de agosto de 2022



- 17)Anexo operador Sala suscrito entre Abarrotes económico y Silet Camacaro Carvajal de fecha 1 de enero de 2022
- 18)Contrato operador tienda de 1 de noviembre de 2022 entre Adm Supermercados Hiper Ltda y Catherina Diaz Romero cargo Operador Tienda.
- 19)Contrato operador Sala suscrito entre Abarrotes Económico y Alan Silva de fecha 25 de abril de 2023
- 20)Contrato de trabajo suscrito entre Abarrotes Económico y doña Mabel Yáñez cargo Operador Sala de fecha 12 de octubre de 2023
- 21)Contrato de trabajo entre Supermercados Hiper Ltda y Angelica Alarcón de fecha 4 de abril de 2022 cargo Operador Tienda
- 22)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Ingrid Baeza de fecha 1 de junio de 2022 de cargo Operador Tienda, junto a Toma de conocimiento y derecho a saber.
- 23)Contrato de trabajo entre Supermercados Hiper Ltda y Devanir Fuenzalida de fecha 10 de octubre de 2023 cargo Operador Tienda.
- 24)Contrato de trabajo entre Supermercados Hiper Ltda y Fabiola Salazar de fecha 26 de mayo de 2020 cargo Operador Tienda.
- 25)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Lady Acevedo de fecha 12 de julio de 2021 de cargo Operador Tienda y derecho a saber de operador tienda.
- 26)Contrato de trabajo entre Supermercados Hiper Ltda y Katherine Velazquez de fecha 03 de julio de 2023 cargo Operador Tienda.
- 27)Anexo contrato operador tienda de fecha 1 de enero de 2022 entre Hiper Ltda y Claudio Recabarren.
- 28)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Raúl Araya de fecha 1 de enero de 2022 de cargo Operador Tienda.
- 29)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Rosa Gómez de fecha 1 de enero de 2022 de cargo Operador Tienda.
- 30)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Marisol Muñoz de fecha 25 de marzo de 2023 de cargo Operador Tienda.
- 31)Contrato de trabajo entre Supermercados Hiper Ltda. y Sebastián Gaez de fecha 01 de abril de 2020 cargo Operador Tienda.
- 32)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Pilar Contreras de fecha 01 de marzo de 2022 de cargo Operador Tienda.
- 33)Contrato de trabajo entre Adm. Supermercados Express y Ignacio Castillo de fecha 14 de mayo de 2022 de cargo Operador Tienda.



- 34)Anexo de contrato de trabajo, suscrito entre Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Doumaryt Carolina Matheus Montero, RUT 26.183-352-2, de fecha 22 de diciembre de 201.
- 35)Anexo de contrato de trabajo, suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Hennry Carlos Paucar Sigüeñas, RUT 23.997.019-2, de fecha 22 de diciembre de 2021.
- 36)Contrato de trabajo, suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Napoleón Segundo Borges Borges, RUT 26.913.289-2, de fecha 01 de julio de 2021.
- 37)Anexo al contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Eugenio Stephan Fuentes Pérez, RUT 18.256.019-7, de fecha 01 de noviembre de 2017.
- 38)Anexo al contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134. 941-4 y don Eugenio Stephan Fuentes Pérez, RUT 18.256.019-7, de fecha 01 de octubre de 2015.
- 39)Anexo al contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Lemus Michea Diliaa Macarena, RUT 16.849.149-2, de fecha 22 de Santiago de 2021.
- 40)Anexo de contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Belén Mirraim Espinosa Valenzuela, RUT 21.524.417-2, de fecha de 01 de agosto de 2022.
- 41)Anexo de contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Belén Mirraim Espinosa Valenzuela, RUT 21.524.417-2, de fecha de 01 de octubre de 2022.
- 42)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Celina Miranda Lobos, RUT 9.007.475-K, de fecha de 07 de septiembre de 2019.
- 43)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Ignacio Alejandro Castillo Choscori, RUT 19.731.867-8, de fecha 14 de mayo de 2022.
- 44)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Liset Alejandra Chevalier Estay, RUT 20.479.859-1, de fecha 02 de mayo de 2022.
- 45)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Javiera Lissbet Fuentes Torres, RUT 20.176.184-0, de fecha 02 de mayo de 2022.



- 46) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Clara Fabiola Pedrero Díaz, RUT 11.623.024-0, de fecha 01 de abril de 2023.
- 47) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Yamilet Tatiana Osores Opazo, RUT 17.410.720-3, de fecha 06 de junio de 2022.
- 48) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Carolina Parilli Maheus, RUT 27.136.004-5, de 21 de marzo de 2020.
- 49) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Alejandra Mabel Escobar Sandoval, RUT 12.166.568-9, de 01 de abril de 2023.
- 50) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Filomena Adriana Calderón Carrasco, RUT 14.078.618-7, de 06 de diciembre de 2021.
- 51) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Luz Eliana Escalona Frías, RUT 20.356.453-8, de 04 de abril de 2023.
- 52) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Claudia Constanza Parra Vega, RUT 21.579.091-6, de 01 de febrero de 2023.
- 53) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Gloria Ibeth Millar Avendaño, RUT 19.922.346-1, de 03 de febrero de 2022.
- 54) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4-5 y doña Ruth Magdalena Aliste Muñoz, RUT 14.290.870-0, de 10 de marzo de 2022.
- 55) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Ruth Magdalena Aliste Muñoz, RUT 14.290.870-0, de 01 de enero de 2022.
- 56) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Dallana Maribel Cornejo Maturana, RUT 15.117.614-3, de 01 de octubre de 2023.
- 57) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Lismary Del Rosario Rincón Quillén, RUT 26.643.595-9, de 01 de noviembre de 2021.



- 58)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Lismary Del Rosario Rincón Quillén, RUT 26.643.595-9, de 03 de enero de 2022.
- 59)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Caroline Denisse Guzmán Ramos, RUT 19.161.965-K, de 01 de octubre de 2021.
- 60)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Jessica Lorena Godoy Pávez, RUT 12.471.394-3, de 01 de septiembre de 2022.
- 61)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Zulay María Dadul Barrios, RUT 27.050.018-8, de 16 de noviembre de 2020.
- 62)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Riadmarys Gloris Rivero Acosta, RUT 26.423.189-2, de 22 de diciembre de 2021.
- 63)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña María Bernardita Tocornal Fernández, RUT 7.011.532-8, de 04 de abril de 2022.
- 64)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don José Luis Ignacio Gómez Moya, RUT 17.422.793-4, de 15 de mayo de 2023.
- 65)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Luz Amparo Holguin Largo, RUT 23.907.300-K, de 17 de julio de 2023.
- 66)Anexo de contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Luz Amparo Holguin Largo, RUT 23.907.300-K, de 01 de septiembre de 2023
- 67)Anexo de contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Marcela Alejandra Moyano Gatica, RUT 14.416.052-5, de 01 de octubre de 2022.
- 68)Anexo extensión de beneficios para trabajadores con contrato indefinido suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Marcela Alejandra Moyano Gatica, RUT 14.416.052-5, de 01 de octubre de 2022.
- 69)Actualización de cargo y renta suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Marcela Alejandra Moyano Gatica, RUT 14.416.052-5, de 01 de octubre de 2022.



- 70) Pacto de horas extras suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Marcela Alejandra Moyano Gatica, RUT 14.416.052-5, de 01 de octubre de 2022.
- 71) Anexo de contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Simón Matías Poblete Molina, RUT 16.354.455-5, de 31 de marzo de 2022.
- 72) Contrato suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Esteban Lenin Molina Pérez, RUT 27.516.889- 0, de 01 de febrero de 2023.
- 73) Anexo contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Vicente Antonio Quinteros Sanhueza, RUT 20.254.976-4, de 01 de enero de 2022.
- 74) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Vicente Antonio Quinteros Sanhueza, RUT 20.254.976-4, de 08 de febrero de 2020.
- 75) Anexo contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Nicolás Enrique Gatica Sepúlveda, RUT 20.378.611-5, de 01 de enero de 2022.
- 76) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Nicolás Enrique Gatica Sepúlveda, RUT 20.378.611-5, de 06 de septiembre de 2019.
- 77) Anexo contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Ingrid Rosa Barra Müller, RUT 9.294.365-8, de 01 de enero de 2022.
- 78) Anexo contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Pamela Inés Castro Saravia, RUT 15.616.683-9, de 01 de enero de 2022.
- 79) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Ingrid Rosa Barra Müller, RUT 9.294.365-8, de 23 de abril de 2018.
- 80) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Pamela Inés Castro Saravia, RUT 15.616.683-9, de 01 de julio de 2019.
- 81) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Fernanda Solange Burgos Fuentes, RUT 19.459.245-0, de 12 de abril de 2021.



- 82) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Marco Antonio Acevedo Lara, de 14 de noviembre de 2021.
- 83) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Yuraldi Miladi Ramírez Peña, RUT 25.705.994-4, de 06 de junio de 2022.
- 84) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don Gabriela Andreina Villalobos Ochoa, RUT 25.563.889-0, de 24 de septiembre de 2022.
- 85) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Maria Isabel Oyarzun Silva, RUT 9.251.650-4, de 03 de febrero de 2020.
- 86) Anexo de contrato trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Maria Isabel Oyarzún Silva, RUT 9.251.650-4, de 01 de diciembre de 2019.
- 87) Anexo de contrato trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Emperatriz del Carmen Salah Alvarez, RUT 15.320.711-9, de 01 de enero de 2022.
- 88) Anexo de contrato trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Vanessa Catherine Silva Sánchez, RUT 17.486.974-K, de 01 de enero de 2022.
- 89) Anexo de contrato trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Vanessa Catherine Silva Sánchez, RUT 17.486.974-K, de 01 de diciembre de 2021.
- 90) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Angelica María Alarcón Araya, de 27 de junio de 2022.
- 91) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Angelica María Alarcón Araya, de 28 de septiembre de 2022.
- 92) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Angelica María Alarcón Araya, de 04 de abril de 2022.
- 93) Pacto de horas extras suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Carolina Andrea Antil Rojas, de 19 de abril de 2022.



- 94)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Carolina Andrea Antil Rojas, de 28 de septiembre de 2022.
- 95)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Carolina Andrea Antil Rojas, de 19 de abril de 2022.
- 96)Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Ricardo Antonio Montes Gutiérrez, RUT 13.485.702-1, de 28 de enero de 2022.
- 97)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Sylvia Alejandra Fuentes Espinoza, RUT 18.788.774-7, de 19 de abril de 2022.
- 98)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Carla Esteffany Flores Retamales, RUT 15.866.723-1, de 15 de abril de 2023.
- 99)Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Carmen Ruby Cortés Quiroz, RUT 9.383.093-8, de 15 de abril de 2017.
- 100) Anexo contrato de trabajo operador tienda suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Carmen Ruby Cortés Quiroz, RUT 9.383.093-8, de 01 de enero de 2022.
- 101) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Javiera Francisca Abello Bustos, RUT 17.408.015-1, de 02 de abril de 2022.
- 102) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Javiera Francisca Abello Bustos, RUT 17.408.015-1, de 02 de abril de 2022.
- 103) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Daniel Esteban Leiva Olavarría, RUT 19.254.217-0, de 20 de abril de 2021.
- 104) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Jorge Luis Agoni Low, RUT 8.162.985-4, de 01 de agosto de 2014.
- 105) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña María Angelica Nauto Palma, RUT 13.124.726-5, de 08 de agosto de 2022.



- 106) Contrato de trabajo suscrito por Administradora. De Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Víctor Abraham Arias Vargas, RUT 20.138.615-2, de 01 de agosto de 2022.
- 107) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Gloria Mallqui Zaida Amparo, RUT 22.978.894-9, de 22 de diciembre de 2021.
- 108) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Javier Alejandro Cancino Aguilera, RUT 12.061.849-K, de 28 de febrero de 2022.
- 109) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Jimmy Rafael González Mirabal, RUT 27.924.855-4, de 06 de marzo de 2023.
- 110) Anexo de contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y don David Ramos Williams, RUT 25.293.726-9, de 01 de enero de 2022.
- 111) Anexo contrato de trabajo operador tienda suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Katerin del Carmen Gómez Rengel, RUT 27.053.570-4, de 02 de enero de 2022.
- 112) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y don Felipe Humberto Retamales Alfaro, RUT 17.681.475-6, de 16 de enero de 2023.
- 113) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Hiper Ltda, RUT 76.134.941-4 y doña Ana Belén Pereda Guerrero, RUT 20.465.533-9, de 11 de abril de 2022.
- 114) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Catalina Ignacia Marín Flores, RUT 20.714.146-2, de 17 de abril de 2023.
- 115) Contrato de trabajo suscrito por Administradora de Supermercados Express Ltda, RUT 76.134.946-5 y doña Bárbara Vanessa Ortiz Valenzuela, RUT 15.663.885-4, de 07 de noviembre de 2022.
- 116) Contrato de trabajo de fecha 18 de abril de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y doña Celia Mariscal Parra;
- 117) Contrato de trabajo de fecha 14 de febrero de 2020, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y don Leonardo José García Bastouri y anexo de fecha 1 de febrero de 2022;



- 118) Contrato de trabajo de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Andrea Verónica Lobos Valdés;
- 119) Anexo de contrato de fecha 3 de abril de 2023, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y don Belisario Enrique Escobar Aguilar;
- 120) Contrato de trabajo de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y don Manuel Osvaldo Pozo Saavedra;
- 121) Contrato de trabajo de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y don Jimmy Luis Lopez Romeo;
- 122) Contrato de trabajo de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y doña Cecilia Angelica Pardo González;
- 123) Contrato de trabajo de fecha 24 de abril de 2023, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Valentina Daniela Hernández Farias;
- 124) Contrato de trabajo de fecha 1 de julio de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Daniela del Carmen Tapia Ruiz, junto con Decreto Supremo 40 y Obligación de Informar;
- 125) Anexo de contrato de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y doña Danyelin Carreño Molina y contrato de trabajo de fecha 1 de junio de 2019;
- 126) Contrato de trabajo de fecha 1 de julio de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y don Franklin Mauricio Rodríguez Maldonado y contrato de fecha 1 de febrero de 2020;
- 127) Contrato de Trabajo de fecha 2 de septiembre de 2019, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y don Iván Eduardo Arroyo Nizama;
- 128) Anexo de contrato de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Hiper Ltda y doña Jeannette del Carmen Raipane Almonacid;
- 129) Contrato de Trabajo de fecha 9 de mayo de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Hiper Ltda y doña Yasna Francesca Cerda Muñoz;
- 130) Contrato de Trabajo de fecha 21 de marzo de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y doña Clarisa Ester Acuña Valdés;



- 131) Contrato de Trabajo de fecha 5 de noviembre de 2022, celebrado entre Administradora Supermercado Express Ltda y doña Geraldine Adasme Rojas;
- 132) Contrato de trabajo de fecha 1 de septiembre de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Ana Maria Campos Caico, junto con obligación de informar;
- 133) Contrato de trabajo de fecha 1 de junio de 2021, celebrado entre Adm. De Supermercados Express Ltda. y doña Elizabeth Rosa Bravo Reyes;
- 134) Contrato de trabajo de fecha 1 de julio de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Express Ltda. y doña Marcela Michea Valenzuela;
- 135) Contrato de trabajo de fecha 1 de septiembre de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Marcia González Alvarado, junto con Derecho a Saber y Obligación de Informar;
- 136) Contrato de trabajo de fecha 4 de abril de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Express Ltda. y don Mauricio Pasten Gómez;
- 137) Contrato de trabajo de fecha 20 de abril de 2021, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y don Daniel Leiva Olavarría;
- 138) Anexo de Contrato de trabajo de fecha 1 de enero de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Daniela Siley Alcántara;
- 139) Contrato de trabajo de fecha 1 de octubre de 2022, celebrado entre Adm. De Supermercados Hiper Ltda. y doña Carmen Arancibia Román;
- 140) Orden de Reposo Ley 16.744 N°296272 de fecha 31 de agosto de 2023;
- 141) Certificado de alta médica ley 16.744, Código Único Universal 7992755, de fecha 5 de septiembre de 2023;
- 142) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8763314, de fecha 7 de febrero de 2023;
- 143) Certificado de alta médica ley 16.744, Código Único Universal 7635405, de fecha 6 de febrero de 2023;
- 144) Informes de Investigación de Accidente, caso Marjorie Arriagada de fecha 5 de febrero de 2023;
- 145) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 81661237, de fecha 7 de enero de 2021;
- 146) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8168642, de fecha 11 de enero de 2021;
- 147) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8832254, de fecha 22 de mayo de 2023;



- 148) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8832254, de fecha 12 de mayo de 2023;
- 149) Orden de Reposo Ley 16.744 N°321251 de fecha 8 de octubre de 2023;
- 150) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8931746, de fecha 8 de octubre de 2023;
- 151) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 9679707, de fecha 11 de noviembre de 2022;
- 152) Resolución de calificación del origen de los accidentes Ley 16.744, N° Resolución 4955851, de fecha 21 de octubre de 2022;
- 153) Denuncia Individual de Accidente del Trabajo, código 8809701, de fecha 13 de abril de 2023;
- 154) Informes de Investigación de Accidente, caso Aiden Cespedes de fecha 11 de abril de 2023;
- 155) Epicrisis de atención ambulatoria respecto de doña Josefa Cerda Herrera;
- 156)
- 157) Set de 5 Obligación de Información;
- 158)Procedimiento de Trabajo Seguro Operador Tienda.

El Tribunal tiene por incorporada la prueba documental de la parte denunciante y decreta su custodia.

Confesional: Absuelve posiciones don **Cristian Patricio López Monardes**, C.I. 10.744.221-9 representante legal de las denunciadas WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA; ABARROTES ECONOMICOS LIMITADA; ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA; y ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA. Señala que trabaja en Walmart desde el 1° de junio de 2021, es abogado a cargo del área de litigación y ha participado como absolvente en otros juicios. Las funciones que se realizan en el supermercado son: en sala, en bodega y en la trastienda. En sala se lleva a cabo labores de reposición, zona de pago, preparación de pedidos, atención de clientes. En bodega se recepciona la mercadería y preparación de mercadería. En proceso, se reciben los perecibles y lo que se hace es etiquetar los productos y colocarlos en la sala. En la sala de ventas, el operador de tienda realiza funciones de reposición, caja, e-commers y atención de clientes. Hay zona de procesos como preparación de pan, se usan hornos que se programan, calientan el pan y sale a la venta. Este modelo multifuncional ha ido mutando desde 2017, tenía carencias y se ha ido modificando. Afirma que el mes anterior se le entrega al trabajador la



planificación para las 4 semanas siguientes. Sabe anticipadamente sus funciones y tiene además funciones de apoyo y le toca esto sólo dos semanas. Cuando nació el modelo tenía que hacer muchas actividades y había arbitrio por parte de jefaturas, pero ahora hay una planificación mensual. Señala que las actividades de apoyo también se informan en la planilla. Las funciones de apoyo son alternativas, el trabajador lo sabe con anticipación, que será 2 semanas, que puede estar de apoyo en caja y está todo el día en la caja y al día siguiente vuelve a reposición y puede volver a caja si es apoyo en caja. Señala que el trabajador va a tener una función principal de reposición y una alternativa de caja y puede cumplirla en el mismo día, pero esa labor alternativa sólo será por 2 semanas. Lo único que no se puede hacer es que esa persona no la pueden llevar a e-commers. Se imagina que cada local tiene su dinámica. Cada área tiene su jefatura. Señala que la reposición tiene múltiples tareas. Una cosa es la función y otra cosa son las tareas. El operador de tienda tiene funciones de reposición en las góndolas, desarrolla tareas de traer la mercadería de la trastienda, ordena y limpia la góndola. Antes había actividades por pasillo. Esta actividad no es compleja. Este es un fenómeno mundial, que ocurre en EE.UU., Canadá. Afirmo que se modificaron los hábitos de consumo como el e-commers, por la revolución tecnológica, con la zona de pago automática. Hoy llega todo listo, la carne cortada, el pan listo y por lo tanto no hay carnicero ni panaderos. Los supermercados grandes están desapareciendo y se están reemplazando por supermercados más chicos y la gente se atiende sola. La gente que se incorpora es gente joven y esto causa mucha rotación, se mueven más, se cambian y por eso los jóvenes se entretienen en distintas actividades. En cuanto al Protocolo de 2020, señala que el no participó en ello y no lo conoce. Le parece que es curioso que se firme un Protocolo existiendo un Dictamen, agrega que han cumplido con la implementación del operario de tienda. Afirmo que han ido mejorando el modelo y lo han corregido. No sabe si se cumplió el Protocolo, pero cree que es curioso que el Sindicato haya firmado el protocolo respecto a un modelo que la Inspección del Trabajo declaró ilegal. No puede saber nada del correo. No sabe si tiene información que la Compañía haya desahuciado el Protocolo. Asume que con la modificación al modelo se está cumpliendo con el Protocolo. Refiere que el año pasado vio el informe de riesgo psicosocial de un local del sur, del primer semestre de 2023. Tenía índice alto. Este asunto se ve en el área de Prevención de riesgos y son 400 locales. No sabe si hay un



informe general o por tiendas. No ha conocido informe específico respecto del operador de tienda y los riesgos psicosociales y debe tomarse las medidas por Prevención de Riesgos y Recursos Humanos. Indica que la implementación del modelo multifuncional lo determinó el Directorio y luego se encaró al área de personas para su implementación. Explica de dónde viene este modelo. Actualmente hay gente que no se convirtió al modelo multifuncional como los cajeros y la Compañía los mantuvo, pero no sabe su número. No conoce su remuneración, pero es variable por la cantidad de venta y este monto variable no lo tiene el operador de tienda. Afirma que es un beneficio rotar en el cargo. Puede estar 3 semanas para una función, pero no 4 semanas. Refiere que las funciones son 4. En un mes puede pasar por las 4 funciones. Hay una lógica que puede haber más habilidades para uno que para otro. El extremo es que en un mes cumpla las 4 funciones. La función de apoyo es de 2 semanas y en una misma actividad. Puede ser una semana en un área, pero sólo lo llaman un día. Querían flexibilidad, pero sin afectar el modelo y entonces se decide la función de apoyo. Cuando se trabaja en la sala de venta, la sala de venta es una sala, tiene perecederos, frutas, etc puede reponer en cualquier lugar y se rompió la especialidad. No manipula carne ni pescado. En casi todos los supermercados no hay venta asistida. Los riesgos se han ido minimizando con la tecnología. Los juicios de accidentes del trabajo que ha visto se producen en tareas específicas como bodega y no los ha visto en la sala de venta y que haya afectado al operador de tienda.

Testimonial: Declaran legalmente juramentados los siguientes testigos:

1. **Doris Pamela Cubillos Flores**, cédula de identidad N°10.766.810-1. Operador de tienda. Señala que trabaja para Walmart hace 24 años, es operador de tienda. Tiene que hacer trabajo en diferentes áreas, carnicería, fiambrería, panadería, caja. Le entregan un horario y la sección dónde debe ir en la semana, puede decir carnicería, sala. La programación es semanal de lunes a domingo, hay semanas en que es “apoyo” y tendría que aparecer en el apoyo. Los jefes de la sección en que está le avisan el “apoyo”. Se viste para ir a cada sección. Tiene una semana de capacitación. En una semana tuvo la capacitación. Ella tiene mayor experiencia en caja. Cuando le tocó capacitarse, no le gustó. Hay poca capacitación e información. No hay apoyo para atender público, es estresante. En una semana no se puede conocer todas las áreas del supermercado. Le afectó en el trabajo, en la parte física y psicológica. Cuando entró era caja y tuvo una capacitación de un mes y medio. Actualmente está



trabajando con estrés. Siempre la están presionando, se traban los códigos, es bien estresante. No reciben apoyo, no se arreglan los códigos. Señala que el operador tiene que hacer muchos trabajos. Se llama por radio que se requiere gente en tal sección y se le ordena ir al apoyo y cambia de jefe. Responde al jefe del área. Si el trabajador tiene problema, los jefes se excepcionan ya que también están rotando. No hay un procedimiento específico para el cambio de tarea de seguridad e higiene. Señala que sólo es socia del sindicato, no tiene cargo.

Contrainterrogada por la parte demandada la testigo señala que en diciembre de 2012 pasó a ser operadora de tienda. Antes le habían informado del cambio. Ella venía de una licencia por el fallecimiento del marido. Optó por firmar. La otra opción era irse, le pagaban y la volvían a contratar como operador de tienda, pero en cualquier otro local, pero ello no era seguro. La decisión la tomó ella. Firmó un nuevo contrato. como operario de tienda no recibe más comisión de ventas y tiene un sueldo fijo. Reconoce que le aumentó el sueldo fijo en un porcentaje. Le bajó el sueldo porque con la comisión tenía un buen sueldo. El horario lo hace el jefe. Se entrega el 25 a 28 de cada mes. El horario de septiembre se lo entrega el 2 de septiembre. Ese horario tiene 5 semanas y comienza el 2 de septiembre. Se demoran en entregar el horario. Señala que en bodega trabajan los bodegueros, reponedores y gente en cámara de frío. Allí hay operadores que rotan. El supermercado tiene empresas externas que trabajan en todas las áreas. El aseo está externalizado. Supo que en otros locales tienen que hacer el aseo porque la empresa externa perdió la licitación. Señala que antes el jefe hacía retroalimentación. Hace 2 años que no tiene retroalimentación. Si quiere vacaciones, se sigue conducto regular y lo habla con el jefe de caja. Trabaja en Walmart hace 24 años. Hay un lavaplatos para lavarse las manos. Hay carne envasada y a granel. Los permisos se los pide al supervisor.

2. **Daniela Alejandra Olivo Palominos**, cédula de identidad N°17.567.654-6. Señala que trabaja en el Express de Lider, local 164 de avenida Valparaíso con Ecuador en Viña del Mar. Es polifuncional. Esta semana está en caja. Otra en fiambrería, abarrotes, panadería. Mensualmente se hace un horario y cada lunes en el Libro sale dónde debe ir. No se cumple la organización. El día viernes le deberían entregar la organización y no le entregan esa organización y los días lunes a veces se los van cambiando. Lleva 11 años trabajando. Está en fiambrería y a veces al medio día, 12:00 horas tiene que ir a caja cuando



falta personal. Comienza a las 12:00 horas porque esa hora es colación. También esto le pasa en la tarde. Le avisa el encargado de local. El local es pequeño, con 4 pasillos largos y se divide por la mitad. Express Lider 164. Los grandes son Hiper Lider. Señala que en fiambrería lamina, registra, deja limpia la sala, se hacen pollos, se ponen en un rack u horno, vienen precocidos, se ponen al horno, se sacan, se etiquetan. Usa el mismo uniforme, pechera. Indica que hay compañeros que se han accidentado. Las gavetas se la entregan para ir a caja. Cuando ha estado en caja, la sacan a abarrotes, a hacer rack. De caja no va a fiambrería. Antes estaba en panadería. El pan está en cámara congelado, se pone al horno, tiene el mismo uniforme. Refiere que hace 11 años que no recibe capacitación adecuada porque sólo se hacía entre compañeros. En 2021 cuando estaba con fuero maternal, el gerente la llamó para 2 opciones: firmar el nuevo contrato o ser despedida. Tuvo poco tiempo para pensar y tuvo que firmar para no perder su trabajo. El sistema es malo, sufre estrés psicológico, toma antidepresivos, sufre ansiedad, especialmente cuando le borran con corrector las labores y la cambian por otra. Es complejo trabajar con gente y no recibe apoyo de la jefatura. Por ejemplo, cuando ella exigió la cédula de identidad a un cliente y éste se negó y la jefe le dice que el cliente tiene la razón. Esto también pasa a otros trabajadores y están con depresión. Antes tenía claro qué tenía que hacer y eran muchas más. Antes eran 3 trabajadores en panadería y se turnaban y ahora sólo hay una persona en panadería y ello es mucho trabajo. Señala que sólo recibió una capacitación en un computador a través de un simulador. En el supermercado hay aproximadamente 60 personas. Hay un jefe en caja, un encargado de perecederos. Los otros son primer ayudante. Su jefe es de perecederos. El arma el horario mensual. Caja tiene otra persona encargada. Los permisos los pide a Recursos Humanos. A veces en el día no hay encargado donde dirigirse.

Contrainterrogada por la parte demandada la testigo señala que en 2021 agosto pasa a operador de tienda. Está asociada al sindicato. Sabe que está en la demanda. Firmó el nuevo contrato, era operador de tienda y recibió un bono. No recuerda que haya habido un acuerdo. Antes había sido cajera unos 3 o 4 meses. Antes las áreas estaban determinadas y había mucha gente de apoyo.

3. **Ivette Marisol Vivanco Martínez**, cédula de identidad N°17.418.230-2. Reponedora. Señala que trabaja para Walmart hace 10 años, en un Express que tiene 18 pasillos, no es tan chico, hay otros locales más grandes como el



de Tomás Moro. Es operadora de tienda, lleva 3 años y medio de operadora de tienda. Antes era vendedora de panadería, antes pesaba el pan y vendía pasteles, después salió el autoservicio, reponía mercadería y sólo en la sección de panadería. Después le enseñaron caja, pasó por fiambrería, en panadería, en pick up y sala y alimentación, servicios al cliente. Se le entregó un horario al mes donde se sale experiencia, disponibilidad y PPS. Cuando tiene PPS tiene una planificación semanal con carnicería, vegetales, panadería, fiambrería y cuando te toca disponibilidad le toca alimentación, consumible y ahora pickup. Cuando le toca experiencia, le toca caja. Cuando está en PPS se divide en carnicería, panadería. La mandan a cubrir al jefe, cuando dice que no, no va porque el jefe tiene que tener alguna persona para cubrir. El PPS es semanal. Este mes le tocó 4 semanas de caja de tarde y 1 semana de disponibilidad. Faltan cajeros siempre. Ella es rotativa. Cuando está en caja, es difícil que la saquen porque siempre faltan cajeros. En general la gente se comporta adecuadamente y atienden por orden y número. Cuando está en fiambrería, la sacan a apoyo de caja. Antes no podía pasar de panadería a caja. Le ofrecieron el cambio a operador tienda y no aceptó, pero la segunda vez aceptó porque con ello pudo acreditar un mayor ingreso en el Banco para comprar su casa, le subieron el sueldo. El jefe es del área en que se esté. Para pedir permiso o vacaciones se pide al jefe directo Juan Carlos Garcés, quien es disponibilidad. Si está en panadería y está en caja, le pide permiso a un jefe Paulina Garcés y si está en disponibilidad, a otro jefe. La polifuncionalidad es cansadora. Cuando está en PPS es muy cansador ya que va a caja y cuando vuelve a su sección, nadie ha hecho su tarea. Siente que no ha avanzado nada en su trabajo, revisar fechas, ver las mermas, es agotador. Ella ha hablado esto con el administrador y ahí le consigue a alguien, no va con jefe de panadería porque no se mueve por nada. Al nuevo cargo le falta orden, Cree que falta personal. No ocupa cargo en el sindicato.

Contrainterrogada por la parte demandada, la testigo señala que antes era reponedor en panadería, explica sus funciones. Repone mercadería, limpiaba, mira la fecha, veía mermas, hace pedidos en panadería. Después pasó a Operador de tienda por necesidad. Señala que está en el sindicato desde 2004. El sindicato le dijo que si pasaba a operador le iban a dar un bono y cree que por ello le subió el sueldo. El pick up son pedidos on line. Ha ido a caja por turno y también por apoyo, si se lo piden amablemente. En panadería hay un horno que es muy viejo y cuesta hornear porque tienen que cambiarlo, eso se



lo dice constantemente el técnico que va dos veces al mes. El pan se pesa por autoservicio.

Para hacer el horario, experiencia es caja, disponibilidad es abarrotes, consumibles y e-commmners y PPS es perecederos, frutas, panadería, vegetales y fiambrería. El horario viene de la central y los jefes ven el número de personas y lo distribuye. Hace un año tuvo estrés laboral, por la falta de personal, pero se dio cuenta que ese no era su problema. Después del nuevo contrato hay mucho menos personal.

Oficio: Se incorporan las respuestas a los oficios emitidos a las siguientes instituciones:

- 1) SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD.
- 2) MUTUAL DE SEGURIDAD DE LA CÁMARA CHILE DE LA CONSTRUCCIÓN.
- 3) DIRECCIÓN DEL TRABAJO.

Exhibición de documentos: La parte denunciada exhibe a la denunciante los siguientes documentos solicitados en la audiencia preparatoria, consistentes en:

- 1) Análisis de resultados de los cuestionarios SUSESOS/ISTAS21 realizados en los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023; (Exhibe)
- 2) Procedimientos de trabajo seguro, debidamente informados, respecto de las siguientes funciones:
 - a. Uso de Traspaleta manual y eléctrica, grúa horquilla, apilador frontal y grúa hombre caminando;
 - b. Uso de laminadoras, freidoras, hornos de asaduría, selladora, horno de panadería y cortadora de huesos;
 - c. Traslado de mermas a compactadores de basura;
 - d. Uso de montacargas para traslado de mercaderías;
 - e. Descarga de camiones;
 - f. Trabajos en cámara de frío y/o congelado;
 - g. Uso de hornos panadería y deli. (Exhibe parcialmente)
- 3) Todas las Denuncias Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncias Individuales de Enfermedad Profesionales (DIEP), realizadas o que tomaron conocimiento durante los años 2021, 2022 y 2023. (Exhibe parcialmente)
- 4) Respecto de los trabajadores indicados en la nómina acompañada en la denunciada, 10.235, sus contratos de trabajo y anexos. (Exhibe)



Se deja constancia que, respecto a la exhibición de documentos solicitada por la parte demandante, en los N°1 y 4 la demandada cumple con la exhibición. Respeto a los documentos N°2 (en todas sus letras) y N°3, la parte demandada exhibe parcialmente. Lo anterior, según consta en el registro de audio.

QUINTO: Que, en las audiencias de juicio, la parte DENUNCIADA incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

- 1) Archivo adjunto consistente en plan de movilidad laboral de Gerencia de Personas de septiembre de 2020.
- 2) Archivo consistente en presentación de plan de retiro voluntario II de noviembre de 2020.
- 3) Archivo adjunto consistente en presentación de trabajo colaborativo.
- 4) Correo electrónico enviado por Matías Cristi, ex Gerente de Relaciones Laborales, a la Federación demandante con fecha 15 de noviembre de 2021, que contiene cita a reunión, asunto “Reunión Operadores Tienda”
- 5) Correo electrónico enviado por Matías Cristi, ex Gerente de Relaciones Laborales, a la Federación demandante con fecha 16 de noviembre de 2021, asunto “Presentación de hoy”, con archivo adjunto consistente en presentación
- 6) Protocolo de acuerdo entre las empresas demandadas y los sindicatos miembros de la Federación Walmart con representación de las mismas de fecha 06 de diciembre de 2021.
- 7) Planilla que contiene el detalle de todos los trabajadores que dejaron de pertenecer a mis representadas, con indicación, entre otros, de su nombre, local en que se desempeñaban, fecha de inicio y término de las respectivas relaciones laborales, causal de término, sindicato al que se encontraban afiliados (de ser el caso); así como una planilla que contiene un resumen estadístico de los datos de que la cuenta la primera.
- 8) Sentencia de 18 de octubre de 2021, emitida por el Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles en los autos RIT I-23-2021, que deja sin efecto multas de la Inspección del Trabajo.
- 9) Sentencia de 2 de noviembre de 2021, emitida por el Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, en los autos RIT I-98-2021, que deja sin efecto multas de la Inspección del Trabajo.
- 10) Acta de audiencia única y sentencia de 16 de febrero de 2022, dictada en la causa I-21-2022 de este 1° Juzgado del Trabajo de Santiago



11) Sentencia de 15 de febrero de 2022, pronunciada por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en los autos RIT I-303-2021, que acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada.

12) Sentencia de 23 de septiembre de 2022, pronunciada por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en los autos RIT I-375-2021, que acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada.

13) Sentencia de 15 de marzo de 2022 pronunciada por el Juzgado del Trabajo de Chillán, en los autos RIT I-2-2022, que acoge la reclamación y deja sin efecto multa cursada, junto a sentencia de la Corte de Apelaciones de Chillán de 3 de mayo de 2022 que rechaza recurso de nulidad de la contraria.

14) Sentencia de 04 de abril de 2022, pronunciada por el Juzgado de Letras del Trabajo de Puerto Montt, en los autos RIT I-46-2021, que acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada.

15) Sentencia de 19 de abril de 2022 pronunciada por el Juzgado del Trabajo de Concepción, en los autos RIT O-27-2022, que rechaza demanda de mera certeza respecto del cargo de operador de tienda, junto a sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción de 2 de septiembre de 2022 que rechaza recurso de nulidad de la contraria.

El Tribunal tiene por incorporada la prueba documental de la parte denunciada y decreta su custodia.

Confesional: Absuelve posiciones doña **María Angélica García Bascone**, C.I. 15.074.952-2. Trabaja en un supermercado Lider en Punta Arenas. Lleva 19 años. Sólo allí trabaja. Explica que partió haciendo aseo, reponedora, ayudante. El supermercado tiene una carnicería, explica la implementación, cortadora de huesos, moledora, pesa. Tienen venta asistida. Solo ese supermercado. Tienen una empresa externa para el aseo, pero en el local. Todo depende, la estructura y tamaño la implementación que se le da. El cambio a operador de tienda se hizo en diciembre de 2021. Antes hubo cambio a operador de sala. Conoce la Orden 1722 de la Dirección del Trabajo. Señala que se firmó un contrato colectivo para no dejar a los socios en desmedro. La empresa llamó a las organizaciones sindicales a dialogar. Afirma que el Protocolo alcanzado no lo cumplió. Indica que en el Protocolo se acordó capacitaciones, sacar a cajeros y varias otras cosas. No sabe cuántas personas aceptaron el cambio. La gran mayoría de las personas no aceptó. Sólo 9 personas quedaron. Firmar o no era una decisión personal. Pero ello es una



precarización del empleo. Las personas que no se reconvirtieron fueron despedidas.

Testimonial: Declaran legalmente juramentados los siguientes testigos:

1. **Carmen De La Cruz Rojas Castillo**, cédula de identidad N°10.596.646-6. Señala que trabaja en el Lider de Quilicura, es líder de personas en tienda. Explica sus funciones. Lleva 3 años trabajando. Señala que antes no había tanta tecnología, hoy hay nueva tecnología que ha cambiado la forma de trabajar. Antes tenían 30 a 40 cajas, todo depende del tamaño del local. Con la nueva tecnología han eliminado cargos. La mitad de las cajas son autoservicio. Señala que se les ofreció a los trabajadores ser operarios de tienda, no recuerda la fecha, pero fue en la pandemia. Tenía 60 operarios y de ellos se reconvirtieron 20 o 30. Explica las tareas de un operario de tienda que son producción, reposición, ver las fechas, pesar productos y colocarlos en las góndolas, etc., también trabaja en la zona de pago. Refiere que el operador de tienda trabaja sólo en sala de venta. En las bodegas hay bodegueros. Tiene 2 semanas de capacitación con jefes formadores que lo acompañan. La parte teórica es on-line con cápsulas de aprendizaje en la misma tienda. Tienen una malla mensual y anticipadamente saben lo que les toca. Tiene un jefe directo al cual piden vacaciones, permisos especiales o cambio de turno. Tienen una asignación de turno y de apoyo. Señala que no se aumentó la accidentabilidad. Contrainterrogada por la parte denunciante, la testigo señala que en la planificación sale Producción y el Jefe lo manda a panadería y se le indica el jefe la semana anterior. Hay una pizarra y se coloca el nombre del trabajador y a dónde van cada uno, se renueva todas las semanas. La semana anterior sabe en qué área le va a tocar. Estará toda la semana en las mismas labores, a menos que esté de apoyo para las colaciones. El apoyo no es siempre, solo en las horas pick ni del día entero. Se evita sacar a la gente de fiambrería para llevarla a caja porque fiambrería es atención a público, y es venta asistida, se busca a otro apoyo. El apoyo a caja dura dos horas. Tiene jefe directo, los otros jefes que están en el área son jefes indirectos. Si tiene una urgencia, piden permiso a Recursos Humanos. Tiene 260 personas en el supermercado, tiene muchos pasillos. Pasado el tiempo, los funcionarios están conforme con el modelo, están conociendo otras labores y áreas y conocen a otros compañeros. A los mayores no les ha costado el cambio. Es dinámico, es lúdico, es un aprendizaje, se pasa por todas las áreas. Antes las cajeras ganaban más porque tenían comisión por venta. Cajeras de antes ya no están,



optaron por irse. Cajeras tenían dolores en los brazos y no se toma como laboral. Señala que era una opción firmar el operador de tienda y para los otros había desaparecido el cargo. La evaluación ISTAS la han hecho y salió buena. Está en el local 49, antes había rotado en distintos locales.

Empezó como cajera. Nunca ha sido Operador de tienda. No ha recibido quejas por este nuevo cargo. No ha recibido licencias por estrés, Sólo ha recibido licencias de la ACHS por los jefes o compañeros. Por las cajas ha recibido visita de la ACHS, por el puesto de trabajo. La gente de mayor edad se ha ido. El más longevo tiene 69 años, cumplen con la cuota de discapacidad y hacen el mismo trabajo de todos.

2. **Juan Pablo Galdámez Verdugo**, cédula de identidad N°14.259.319-K. abogado. Trabaja en Walmart Chile S.A., es abogado de Relaciones Laborales, participa en las negociaciones colectivas con los sindicatos y también tiene a cargo la atención sindical día a día. Sabe los motivos del juicio, es respecto del operador de tienda. El operador de tienda es un funcionario multifuncional. Se pactó en 2019 con una organización sindical que no recuerda y respecto de los demandantes se pactó en 2021. Se quería implementar el modelo. Señala que se pactó un Protocolo que regulaba el operador de tienda. El año 2019 se pactó con el SILS. En el año 2021 se habló con la Federación y se pactó mejoras al modelo y que se replicó. En 2022 se inició el proceso de implementación. Hubo un Dictamen de la DT que buscaba la ilegalidad del modelo por falta de certeza en las funciones. Se hizo un nuevo modelo que es el que se aplica hasta ahora. Hubo cambios respecto de la capacitación, la planificación y dar mas certeza con las labores, de una planificación mensual a un modelo semanal y un límite de has 2 semanas de apoyo a otra área. Las capacitaciones se aumentaron en el tiempo. Se modifican las compensaciones económicas. Se cambió el tiempo de capacitación, especialmente en caja. Hubo incremento porcentual del sueldo base; un bono fijo y los cargos de cajeros tuvieron una compensación distinta que no recibieron el bono, se buscó un promedio de pago por 24 meses. Hubo acuerdo con los sindicatos y comenzaron el proceso de reconversión, que en un principio fue lento. El operador de tienda es un cargo que se mueve dentro del área de la sala, que incluye zona de pago. Dejan fuera el aseo, bodega, descarga de camiones. El área de producción es el área que más debe ser planificada el mes anterior. Incluye manipulación de alimentos y debe programarse un mes antes. Señala que se aumentó el tiempo de capacitación



incluyó mayor presenciabilidad. Señala que el operador de tienda realiza labores básicas, que no son complejas. El modelo original era mensual. Hoy día la planificación es semanal y un máximo de hasta 2 semanas que tendrán que apoyar alguna área. No tiene detalle respecto de la prevención de riesgos. No sabe de accidentes. El motivo fue simplificar las labores en sala incluyendo la zona de pago y tendría expertiz en todas las áreas. Señala que hasta ahora ha funcionado bien, es más fluido y no existe subdivisión en la tienda. El operador de tienda queda bajo supervisión de un jefe la semana correspondiente, hay más jefes pero la supervisión es sólo una. Existen jefes de área. El área de las cajas las realiza operadores de tienda. También hay cajas de autoservicios y tienen gente que supervisan que no haya fuga de productos sin pagar. No tiene detalle de las nuevas tecnologías.

Contrainterrogado por la parte demandante el testigo responde que en 2021 se firmó un Protocolo con tres puntos: Capacitación; planificación y compensación. Señala que ese protocolo no está vigente. Era un Protocolo que se asociaba a compensación acotada en el tiempo hasta la negociación colectiva de junio de 2022. Formalmente no se informó a los sindicatos. Informalmente si informó a los sindicatos. No cree que haya enviado un correo electrónico informando que el Protocolo no está vigente. En relaciones laborales el protocolo no está vigente. Dieron por desahuciado el protocolo para los efectos de la compensación, pero no en cuanto a la capacitación y planificación. Ha habido solicitudes de locales que no se aplicaban capacitaciones y planificaciones, pero no es generalizado. La Inspección del Trabajo fiscaliza la falta de certeza del anexo individual y no lo ve relacionado con el protocolo.

3. Sandra Jessica Berrios Figueroa, cédula de identidad N°10.941.456-5. Asistente social. Señala que trabaja en Walmart y es gerente de personas de la marca Líder, Líder Express desde 2002. Tiene otros formatos en Retail como Super Bodega a Cuenta y Mayorista. Estuvo a cargo de Mayorista por 3 años hasta 2019. A menudo se relaciona con los sindicatos. Sabe que está demandando la Federación Walmart y está demandando por el Rol de Operador de Tienda y las implicancias que este cargo en los trabajadores. Señala que el operador de tienda se usa en todos los formatos de supermercados. Originalmente, en formato Ekono y a Cuenta ya existía y eran polifuncionales. En los supermercados Líder Express se incorporó a partir de 2017 y 2018 y de ahí ha ido evolucionando. La implementación del cargo



tiene que ver con la incorporación de tecnología con el modelo. Necesitaban un operador que no estuviera fijo en un solo Rol. Por eso ya no hay panadero porque el pan viene hecho. Es una evolución de la sociedad, de la tecnología y ello llevó a tener a personas que rotan, disminuyeron funciones específicas. Con líder express y se incorpora el modelo, tuvieron conversaciones con los sindicatos y se incorporó el modelo en la negociación colectiva. Respecto de la Federación Walmart, participó en negociaciones previas del modelo y las modificaciones que tenía el modelo. Participaron varias personas. Las mejoras del modelo fueron extender el tiempo de la capacitación, la planificación de mensual a semanal y la figura de apoyo, limitada a 2 semanas. Fueron sensibilizadas con el sindicato y se firmó un protocolo. Señala que las capacitaciones son híbridas, los trabajadores acceden a través de un computador en el supermercado y el resto en la sala. La Academia de Capacitación Walmart, es el organismo interno que programa capacitaciones de distintas áreas y procedimientos y protocolos. No sabe si es una persona jurídica o identidad jurídica. Centralmente hay un organismo que planifica el mes siguiente, lo manda a la tienda y le indica a cada trabajador el lugar dónde debe estar la semana como producción, reposición o zona pago y también apoyo (hasta 2 semanas) y al ser apoyo podrían llamarlo a apoyar a otra área por colación del funcionario o por falta. El modelo funciona de acuerdo al último diseño con mejoras. Puede tener intervenciones o ajustes. En general funciona bien. Todas las semanas va a las tiendas y tiene contacto con los operadores de tienda. En general, los trabajadores están bien, no se han quejado del modelo, a veces se demoran en la capacitación en línea. El mayor reclamo es la capacitación en línea.

Contrainterrogada por la parte demandante, la testigo señala que el nuevo modelo. En 2017 se incorporó el modelo de operador de tienda con planificación mensual y capacitación más corta y se incorporó un modelo con mejoras, con mayor capacitación de una semana a dos, cuando comenzó el rol, son capacitados en la misma tienda presenciales y en línea, la hacen los jefes de perecederos. Se recapacita constantemente, todos los meses y se cargan. Se refuerza en carnes y vegetales. Queda un respaldo que se capacitaron. Ingresan con clave y queda registro de la hora de inicio y término y lo hacen en el trabajo, les habilitan computadores. No está al tanto de las encuestas psicosociales, de riesgos psicosociales. Hay tiendas que salen más rojas que otras. No conoce las dimensiones del riesgo. Algunas tienen que ver con



distintos temas y se quejaban de carga laboral. Esto lo ve el departamento de Prevención de Riesgos. Las tres marcas son 350 y algo de supermercados y están con riesgo alto, no lo recuerda y no cree que sean muchos. Refiere que los accidentes han bajado de una tasa de 4,2 el año pasado, pretender cerrar en 3,6 y menos días perdidos. Ha habido reemplazo de cargos que no obedece al modelo necesariamente. Tienen una dotación menor, pero ello no obedece al modelo. Indica que una gerencia especial planifica de acuerdo a las necesidades y variables de las tiendas, de las ventas y distintos pactos y ellos planifican para todas las tiendas. Hay modificaciones porque hay gente que se enferma, o que falta y ello se cambia en la tienda. Se planifica los días 25 de cada mes con los RUT, de tal hora a tal hora y por área.

Se tiene a la vista: El Tribunal tiene a la vista las causas solicitadas en audiencia preparatoria:

1. Causa Rol 456-2021 de la I. Corte de Apelaciones de Talca.
2. Causa Rol 691-2022 de la I. Corte de Apelaciones de Santiago.
3. Causa Rol 3134-2022 de la I. Corte de Apelaciones de Santiago.

SEXTO: Que, con la asistencia de las partes, el Tribunal lleva a cabo la diligencia decretada en la preparatoria de Inspección Personal del Tribunal, visitando 5 locales al azar pertenecientes a las demandadas, en la forma y orden que consta en el acta que rola a folio 141.

SEPTIMO: Que, atendida la prueba rendida por ambas partes, es posible tener por establecidos los siguientes hechos:

- 1.- Que, mediante resolución de 24 de abril de 2015 dictada por el Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en causa RIT O-5067-2014, se declaró que las Empresas Administradora de Supermercados Híper Ltda., Administradora de Supermercados Express Ltda., Abarrotes Económicos Ltda., Ekono Ltda. y Walmart Chile Mayorista Ltda., constituyen un solo empleador para efectos laborales y previsionales.
- 2.- Que, con fecha 25 de junio de 2021 mediante Ordinario N°1722 el Departamento Jurídico y Fiscalía de la Dirección de Trabajo emite pronunciamiento a la consulta presentada por la Presidenta de la Federación Nacional de Trabajadores Lider FENATRALID, acerca de la legalidad de la cláusula de contrato que determina la naturaleza de los servicios y señala las funciones que deben cumplir los trabajadores “Operadores de tiendas”, que se desempeñan en la empresas “Administradora de Supermercados Híper S.A.” y “Administradora de Supermercados Express S.A.”, respondiendo que no se



ajusta a derecho el cargo denominado “operador de tienda”, al no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en los supermercados.

3.- Que, con fecha 6 de diciembre de 2021, entre Administradora de Supermercados Hiper Limitada, RUT N°76.134.941-4, Administradora de Supermercados Express Limitada, RUT N°76.134.946-5, Abarrotes Económicos Ltda., RUT N°76.833.720-9, Ekono Ltda., RUT N°76.473.580-3; en adelante también e indistintamente denominado el Hipermercado, Supermercado o la o las Empresas, representado por don Juan Carlos Berliner, Marcelo Acevedo y Sebastián Alvear respectivamente, por una parte y, por la otra, un Grupos de Sindicatos miembros de la Federación Walmart con representación en las empresas, todos ellos actuando en representación de los trabajadores afiliados a sus sindicatos, acuerdan un protocolo que abarcó los siguientes aspectos, en relación a la aplicación e implementación del nuevo modelo operativo de trabajo en las empresas Administradora de Supermercados Hiper Ltda. y Administradora de Supermercados Express Ltda., en virtud del cual se han transformado las capacitaciones y las compensaciones de los trabajadores miembros de las organizaciones sindicales partes del protocolo, que detentan o detentarán el cargo de Operador Tienda:

a.- Nueva Forma de Capacitación en el Cargo Operador Tienda. La Formación del Operador Tienda se iniciará por medio de una actividad sincrónica, en aula virtual (zoom) donde se le dará la Bienvenida a su rol, junto con presentar la ruta de aprendizaje que el trabajador deberá completar. La formación contempla aspectos tanto teóricos, como prácticos; considerando temáticas conductuales, culturales y de cumplimiento, como procesos en 4 grandes áreas: Procesos Transversales, PPS, Omnicanalidad y Zona de Pago. Estos contenidos tendrán actualizaciones, según necesidad del negocio y son creados con la finalidad de potenciar el aprendizaje continuo del trabajador.

b.- Nueva Planificación de Tareas. Hasta esa fecha, el modelo actual incluye rotación mensual en sección principal con apoyo en Zona de Pago, E-commerce y otras áreas de sala (apoyo no planificado o "a demanda"). El nuevo modelo acordado entre las partes comprende una rotación semanal planificada centralizadamente en sección principal incluyendo la Zona de Pago con apoyos planificados previamente, pudiendo el trabajador estar en un mismo equipo más de una semana en el mes calendario.



c.- Compensaciones asociadas al Ejercicio Exclusivo del Cargo Operador Tienda e Indemnizaciones por Término del Cargo de Cajero.

A.- Incremento Porcentual del Sueldo Base y Bono Fijo para aquellos trabajadores que acepten por primera vez el cargo Operador de Tienda

A.I.- Aquellos trabajadores no cajeros, ni Operadores Tienda, incluyendo operadores de sala que a partir de la fecha señalada en la comparecencia del presente acuerdo acepten por primera vez la conversión a Operador Tienda, recibirán a partir del mes siguiente a la firma de su anexo individual en el que acepten el nuevo modelo del cargo Operador de Tienda un incremento porcentual de sueldo base de 10%, cuya base de cálculo será la suma del sueldo base y el bono fijo mensual de los contratos colectivos citados que estuviere percibiendo a la fecha en que el trabajador haya suscrito el anexo a su contrato individual acordando el nuevo cargo de Operador Tienda y que se desglosa de la siguiente manera:

A.1.1.- Un incremento del 5% del sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a partir de la fecha de este instrumento acepten la conversión al cargo de Operador Tienda, que se desglosa en un 3,5% ya pactado en los contratos colectivos a propósito de la citada conversión a que se refiere la Tercera cláusula Transitoria, más un 1,5% del sueldo en los mismos términos; y

A.1.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a partir de la fecha de este instrumento acepten la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.2.- Además, se considerarán beneficiarios de lo aquí señalado los trabajadores que con anterioridad a la fecha señalada en la comparecencia del presente acuerdo hubieren aceptado y formalizado mediante la firma del respectivo anexo a su contrato individual de trabajo la conversión a Operador Tienda y hubieren percibido el incremento pactado en los contratos colectivos, recibirán a partir del mes siguiente de la firma del nuevo anexo al contrato de trabajo conforme a lo señalado en el numeral 2 anterior, el diferencial de 6,5% de incremento de sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda y que se distribuirá de la siguiente manera:



A.2.1.- Un 1,5% se destinará a incrementar el sueldo base del trabajador, con lo cual el trabajador acumulará un incremento del sueldo base en un 5% en los términos señalados en el numeral A.1.1. anterior; y

A.2.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.3.- Incremento Porcentual del Sueldo Base de trabajadores y Bono Operador de Tienda de trabajadores por reconvertir. Aquellos trabajadores que hayan ingresado hasta el 1 de noviembre de 2021 a la Compañía en el cargo Operador de Tienda y que por tal motivo no tienen acceso al incremento del 3,5% del sueldo base de acuerdo a lo convenido en los contratos colectivos singularizados en el presente instrumento, percibirán conjuntamente con la firma del respectivo anexo en el que acepten el nuevo modelo del cargo Operador de Tienda, los siguientes conceptos:

A.3.1.- Un incremento del 1,5% del sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda; y

A.3.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.4.- Los trabajadores no cajeros beneficiarios de esta cláusula y aquellos que sin serlo, hayan percibido un estímulo de caja esporádico, podrán voluntariamente modificar su situación actual, dejando de percibir el estímulo de caja, pasando el 100% del promedio lineal de los últimos 12 meses del estímulo de caja y el 50% del mismo promedio de la asignación pérdida de caja a ser parte de su sueldo base. Solo en el caso de aquellos que tuvieran la opción de la conversión y la aceptaren, este nuevo sueldo base será la base de cálculo para el incremento de 6,5% o 10% ya descrito, según corresponda. Con lo anterior, ningún trabajador percibirá estímulo de caja ni asignación de pérdida de caja con ocasión del ejercicio esporádico de funciones en el zonal de caja, con la excepción de aquellos trabajadores que no deseen modificar sus condiciones actuales.



4.- Que la sentencia de fecha 7 de octubre de 2021, RIT I-27-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Copiapó; que la sentencia de fecha 9 de diciembre de 2021, RIT I-8-2021 del Primer Juzgado de Letras de San Fernando; que la sentencia de fecha 27 de diciembre de 2021, RIT I-18-2021 del Juzgado de Letras de San Vicente de Tagua Tagua, que la sentencia de fecha 29 de octubre de 2021, RIT I-19-2021 del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca; que la sentencia de fecha 29 de marzo de 2022, RIT I-9-2022 del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena; que la sentencia de fecha 22 marzo de 2022, Rol Ingreso Corte Laboral Cobranza 1272- 2021 de la Iltna. Corte de Apelaciones de Rancagua se pronuncian acerca de las reclamaciones presentadas por las demandadas contra resoluciones de multas por infracción al artículo 10 N°3 del Código del Trabajo.

5.- Que la sentencia de 18 de octubre de 2021, emitida por el Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles en los autos RIT I-23-2021, deja sin efecto multas de la Inspección del Trabajo; que la sentencia de 2 de noviembre de 2021, emitida por el Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, en los autos RIT I-98-2021, que deja sin efecto multas de la Inspección del Trabajo; que por acta de audiencia única y sentencia de 16 de febrero de 2022, dictada en la causa I-21-2022 de este 1° Juzgado del Trabajo de Santiago se deja sin efecto multa; que la sentencia de 15 de febrero de 2022, pronunciada por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en los autos RIT I-303-2021, acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada; que la sentencia de 23 de septiembre de 2022, pronunciada por el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en los autos RIT I-375-2021, que acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada; que la sentencia de 15 de marzo de 2022 pronunciada por el Juzgado del Trabajo de Chillán, en los autos RIT I-2-2022, que acoge la reclamación y deja sin efecto multa cursada, junto a sentencia de la Corte de Apelaciones de Chillán de 3 de mayo de 2022 que rechaza recurso de nulidad de la contraria; que la sentencia de 04 de abril de 2022, pronunciada por el Juzgado de Letras del Trabajo de Puerto Montt, en los autos RIT I-46-2021, acoge reclamación y deja sin efecto multa cursada; que la sentencia de 19 de abril de 2022 pronunciada por el Juzgado del Trabajo de Concepción, en los autos RIT O-27-2022, rechaza demanda de mera certeza respecto del cargo de operador de tienda, junto a sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción de 2 de septiembre de 2022 que rechaza recurso de nulidad de la contraria.



6.- Que, entre el 21 de abril de 2023 y el 25 de mayo de 2023 se ejecutó programa nacional de fiscalización a la empresa Administradora de Supermercados Hiper y Express Ltda., a 105 establecimientos del país, resultando 102 fiscalizaciones con multas administrativas que representaron un total de \$386.410.404.- Que, las fiscalizaciones se efectuaron conforme a la doctrina del Ord. N°1722 de fecha 25.06.2021 y las sanciones se cursaron por “no contener el contrato de trabajo las cláusulas básicas legales” y “no especificar en el contrato de trabajo la determinación precisa de la naturaleza de los servicios en el cargo de operador de tienda, y la norma infringida era artículo 10, en relación con el artículo 506 del Código del Trabajo.

OCTAVO: Que la denunciada ha opuesto excepción de caducidad de la acción de tutela de Derechos Fundamentales durante la relación laboral, por cuanto del análisis de los antecedentes se concluye que la acción se interpone fuera del plazo legal. En efecto, sostiene que el 6 de diciembre de 2021 los sindicatos denunciantes y las demandadas celebran un protocolo de acuerdo para la implementación del operador de tienda y luego agrega que los sindicatos denunciantes reconocen en el libelo pretensor que la implementación de esta forma de trabajo se ha venido haciendo en los últimos años, por lo que concluye que el plazo está claramente caduco. Que los denunciantes piden el rechazo de la excepción.

Que revisados los antecedentes, se advierte que la acción impetrada por los sindicatos denunciantes busca que el Tribunal declare abusiva de derechos fundamentales la aplicación del cargo de “operador de Tienda” y, tratándose el contrato de trabajo de una relación jurídica de tracto sucesivo, en el caso de ser efectiva la vulneración alega, ella se habría cometido a diario desde la implementación del cargo a partir de 2021, como lo afirma la testigo Doris Cubillos, respecto de todos los trabajadores asociados a los sindicatos denunciantes, por lo que éstos últimos, en representación de los intereses de sus afiliados, han interpuesto la acción de tutela laboral dentro del plazo legal y, forzosamente se debe rechazar la excepción de caducidad promovida por las denunciadas.

NOVENO: Que, sin duda las denunciadas han implementado, a partir de 2021, un proceso de transformación operacional en todos sus supermercados que ha importado, en primer lugar, la desaparición de una serie de procesos asociados a la producción de múltiples productos al interior del supermercado y, es así como han desaparecidos procesos como porcionar y envasar



productos cárnicos y la eliminación de equipos y máquinas como cortadora de huesos, moledora de carne y el uso de cuchillos al interior de la faena y, asimismo, la producción de pan y pasteleres al interior del supermercado, siendo todo ello reemplazado por productos preparados y envasados fuera del supermercado y que llegan a las góndolas y vitrinas listos para ser exhibidos al público para su venta directa. Que, de la mano con esta transformación operacional, las denunciadas venían desde 2017 implementando un modelo multifuncional para los trabajadores que ha ido mutando durante el tiempo, como lo reconoce el absolvente Cristian López. En efecto, según lo pudo constatar el Tribunal en la diligencia de inspección personal al local Express de Lider ubicado en Avenida Lo Ovalle 1395, comuna de San Miguel, el sistema de trabajo *siempre* ha sido polifuncional, lo que guarda relación con lo declarado por la absolvente María Angélica García Bascón en cuanto señala que antes del cambio de 2021, hubo un cambio a “operador de sala”.

Que, el modelo multifuncional implementado se acredita con los anexos de operador de tienda, los contratos de trabajo de Operador Tienda y actualización de cargo incorporados por la parte denunciante desde el número 12 al número 140 de la prueba documental. Que, en los mencionados documentos, básicamente se contiene una cláusula 1 referida al CARGO que indica: *“El trabajador se obliga a prestar sus servicios personales para la Empresa, desempeñando el cargo de: OPERADOR DE TIENDA. Sin que la enumeración siguiente sea taxativa, serán obligaciones del cargo para el cual se contrata al trabajador las funciones de: El trabajador se obliga a cumplir las labores propias del cargo que en adelante se denominará como “OPERADOR DE TIENDA”, sin perjuicio de que también, e indistintamente, se le denomine “OMNIOOPERADOR”, cuyas funciones asociadas, alternativas y complementarias, se prestarán en las distintas zonas de la tienda o establecimiento, excluyendo las áreas de bodega, mantención, aseo, servicio al cliente y seguridad. Serán funciones específicas a realizar en las diferentes áreas o zonas de la tienda o establecimiento, para su buen funcionamiento, las siguientes: Atender a los clientes en sus compras de mercadería; reponer, ordenar, pesar, envasar y recepcionar productos y mercadería; realizar labores de marcación, etiquetado, higienización y venta de productos; realizar devoluciones de productos; mantener el aseo y stock en góndolas de la sala y de su área de trabajo; trasladar los productos desde bodega a la sala en caso que se requiera; ejecutar el armado y entrega de pedidos de*



clientes en labores de e-commerce; y ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento del local. Serán funciones específicas a realizar en las zonas de pago: preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en las zonas de pago, asegurar un correcto proceso de escaneo; pago y retiro de productos de forma rápida y precisa; asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa, cumpliendo los procedimientos establecidos; efectuar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno y ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento de la zona de pago”.

DECIMO: Que, así las cosas, lo relevante a fin de resolver la acción impetrada, es determinar si las cláusulas de los contratos, anexos o actualizaciones que han sido redactadas en términos muy similares respecto de los trabajadores afiliados a los sindicatos denunciante, entre los que están los trabajadores cuya documentación se acompaña al juicio, se ajustan a las exigencias del numeral 3º 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 judicial y administrativa 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 las cláusulas contractuales contenidas en los contratos, anexos y actualizaciones acompañados a estos autos se puede advertir que ellas no se ajusta a Derecho, por cuanto no determinan 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, horneado de pan y asado de pollos y limpieza de zona de procesos, aseo de góndolas, traslado de mercadería a bodegas, atención a clientes en las ventas en la sala, apoyar con los carros de compra, empaquetar productos pickeados, cuadratura de cajas, asegurar los valores 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, la prueba testimonial rendida en estrados por los sindicatos denunciantes confirma esta indeterminación, cuando Doris Cubillos Flores afirma que *“trabaja en Walmart hace 24 años, es operadora de tienda y tiene que hacer su trabajo en diferentes áreas, carnicería, fiambrería, panadería, y también caja”*, en tanto que Daniela Olivo Palominos refiere que *“trabaja en Express Lider 164, en Valparaíso con Ecuador en Viña del Mar; que es polifuncional, que esta semana está en la caja y en fiambrería, abarrotes, panadería.... El local es pequeño, con 4 pasillos largos y se divide por la mitad. Express Lider 164. Los grandes son Hiper Lider. Señala que en fiambrería lamina, registra, deja limpia la sala, se hacen pollos, se ponen en un rack u horno, vienen precocidos, se ponen al horno, se sacan, se etiquetan. Usa el mismo uniforme, pechera. Las gavetas se la entregan para ir a caja. Cuando ha estado en caja, la sacan a abarrotes, a hacer rack. De caja no va a fiambrería. Antes estaba en panadería. El pan está en cámara congelado, se pone al horno, tiene el mismo uniforme”* y finalmente doña Ivette Vivanco Martínez expresa con peculiar claridad su quehacer diario señalando que *“trabaja para Walmart hace 10 años, en un Express que tiene 18 pasillos, no es tan chico, hay otros locales más grandes como el de Tomás Moro. Es operadora de tienda, lleva 3 años y medio de operadora de tienda. Antes era vendedora de panadería, antes pesaba el pan y vendía pasteles, después salió el autoservicio, reponía mercadería y sólo en la sección de panadería. Después le enseñaron caja, pasó por fiambrería, en panadería, en pick up y sala y alimentación, servicios al cliente. Se le entregó un horario al mes donde se sale experiencia, disponibilidad y PPS. Cuando tiene PPS tiene una planificación semanal con carnicería, vegetales, panadería, fiambrería y cuando te toca disponibilidad le toca alimentación, consumible y ahora pickup. Cuando le toca experiencia, le toca caja. Cuando está en PPS se divide en carnicería, panadería. La mandan a cubrir al jefe, cuando dice que no, no va porque el jefe tiene que tener alguna persona para cubrir. El PPS es semanal. Este mes le tocó 4 semanas de caja de tarde y 1 semana de*



disponibilidad. Faltan cajeros siempre. Ella es rotativa. Cuando está en caja, es difícil que la saquen porque siempre faltan cajeros. En general la gente se comporta adecuadamente y atienden por orden y número. Cuando está en fiambrería, la sacan a apoyo de caja. Antes no podía pasar de panadería a caja. Le ofrecieron el cambio a operador tienda y no aceptó, pero la segunda vez aceptó porque con ello pudo acreditar un mayor ingreso en el Banco para comprar su casa, le subieron el sueldo. El jefe es del área en que se esté. Para pedir permiso o vacaciones se pide al jefe directo Juan Carlos Garcés, quien es disponibilidad. Si está en panadería y está en caja, le pide permiso a un jefe Paulina Garces y si está en disponibilidad, a otro jefe. La polifuncionalidad es cansadora. Cuando está en PPS es muy cansador ya que va a caja y cuando vuelve a su sección, nadie ha hecho su tarea. Siente que no ha avanzado nada en su trabajo, revisar fechas, ver las mermas, es agotador. Ella ha hablado esto con el administrador y ahí le consigue a alguien, no va con jefe de panadería porque no se mueve por nada. Al nuevo cargo le falta orden, Cree que falta personal”.

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 las labores 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, lo que fue admitido por el representante de las demandadas en la confesional al señalar que “cuando nació el modelo, el operador tenía que hacer muchas actividades y había arbitrio de parte de la jefatura”, pero argumenta luego que “ahora hay una planificación mensual que se comunica a cada trabajador mes a mes”. Que, en concepto del Tribunal, desde el momento que la empresa necesita recurrir a una planificación, es una demostración que las demandadas admiten en los hechos que la cláusula en cuestión es tan vaga, ambigua 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 artículo 160 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 durante la jornada de trabajo, 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 despedido disciplinariamente por el empleador.

Que conforme lo reseñado es necesario que exista certeza acerca de las funciones del trabajador, puesto que así también la habrá respecto de la 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 analizadas.



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 la cláusula del Operador de Tienda u Omnioperador contenida en los contratos, anexos o actualizaciones de funciones de los trabajadores afiliados a los sindicatos demandantes, ni los convenios colectivos aludidos por los testigos de las denunciadas, ya que dicho tipo de cláusulas no se encuentra amparada por el Derecho del Trabajo. Por lo demás, los testigos de las denunciantes, al expresar los motivos por los cuales firmaron dichos instrumentos, ponen en duda la voluntariedad de los trabajadores en la adopción y firma de este nuevo modelo. En efecto, Doris Cubillos Flores señala que *“ella venía de una licencia médica por el fallecimiento del marido y que optó por firmar ya que la otra opción era irse; agrega que le pagaban y la volvían a contratar como operador de tienda, pero en cualquier otro local, pero ello no era seguro y que la decisión la tomó ella y firmó el nuevo contrato”*, por su parte Daniela Olivo Palominos indica que *“en 2021 cuando estaba con fuero maternal el gerente la llamó para ofrecerle dos opciones: 1.- firmar el nuevo contrato y 2.- ser despedida. Tuvo poco tiempo para pensar y tuvo que firmar para no perder el trabajo”* y la testigo Ivette Vivanco explica que *“le ofrecieron el cambio a operador tienda y no aceptó, pero la segunda vez aceptó porque con ello pudo acreditar un mayor ingreso en el Banco para comprar su casa, le subieron el sueldo”*, de lo que se colige que en ninguno de los tres casos las trabajadoras firmaron los anexos o contratos convencidas por las bondades del nuevo modelo, sino que más bien por miedo a perder su fuente laboral.

DUODECIMO: Que, los sindicatos denunciantes reconocen en el libelo pretensor que con fecha 6 de diciembre de 2021, que todos ellos por medio de la Federación Walmart, y las demandadas celebraron un documento denominado “Protocolo de acuerdo entre las empresas Administradora de Supermercado Hiper Limitada, Administradora de Supermercados Express Limitada, Abarrotes económicos Limitada y Ekono Limitada, y los Sindicatos miembros de la Federación Walmart con representación de las mismas”, documento de carácter colectivo, que es ley para las partes contratantes, de conformidad a la normativa vigente. Argumentan que dicho documento buscaba aminorar la aplicación e implementación por parte de las empresas demandadas del cargo denominado “Operador Tienda” y se quejan que en los



hechos les fue impuesto por las empresas, cargo que busca una multifuncionalidad prácticamente sin límites, permitiendo que un Operador Tienda pueda realizar diversas tareas desde atención de público, reposición de góndolas, atención de áreas de panadería, fiambrería, quesos, carnicería, pescadería, cajeros, orden y limpieza, entre otros y así mover al personal a antojo dentro de un determinado local comercial.

Que, atenta a lo obrado en la audiencia preparatoria en que se fija como primer punto de prueba *“Contenido y alcance del protocolo de fecha 6 de diciembre de 2021. Si la denunciada dio cumplimiento a las obligaciones de hacer y de dar contenidas en el mismo, respecto de los trabajadores representados por las organizaciones demandantes”*, corresponde determinar el rol de este instrumento en la implementación del nuevo modelo y si efectivamente mitigó los efectos negativos que detectaron los trabajadores afiliados a los sindicatos y finalmente, si este protocolo sigue vigente.

Que, en cuanto al contenido del mencionado protocolo, cabe tener presente que dicho instrumento sólo fue incorporado al juicio por la denunciadas y en síntesis, en relación a la aplicación e implementación del nuevo modelo operativo, en virtud del cual se han transformado las capacitaciones y las compensaciones de los trabajadores miembros de las organizaciones sindicales partes del protocolo, que detentan o detentarán el cargo de Operador Tienda, se acordó lo siguiente:

a.- Nueva Forma de Capacitación en el Cargo Operador Tienda. La Formación del Operador Tienda se iniciará por medio de una actividad sincrónica, en aula virtual (zoom) donde se le dará la Bienvenida a su rol, junto con presentar la ruta de aprendizaje que el trabajador deberá completar. La formación contempla aspectos tanto teóricos, como prácticos; considerando temáticas conductuales, culturales y de cumplimiento, como procesos en 4 grandes áreas: Procesos Transversales, PPS, Omnicanalidad y Zona de Pago. Estos contenidos tendrán actualizaciones, según necesidad del negocio y son creados con la finalidad de potenciar el aprendizaje continuo del trabajador.

Durante este período, la Academia de Operaciones habilitará una experiencia digital en la Plataforma exclusiva para inducción, además de manuales digitales que les permitirán realizar su experiencia práctica. Como herramientas adicionales, que fortalecen la formación es que se dispondrá por medio de la Comunidad de Aprendizaje simuladores de zona de pago,



radiofrecuencia y la aplicación para omnicanalidad, que hoy se denomina "Amida".

El OperadorTienda será acompañado en su formación presencial en tienda por dos roles claves: La líder de persona en tienda, quién debe facilitar que estén las condiciones para que el trabajador pueda capacitarse, y el jefe asignado, quién acompañará al trabajador en su formación como Operador Tienda, asegurando que se cumpla la planificación de la formación.

El período de formación estará planificado para que el trabajador participe en este de manera exclusiva y de cumplimiento a su malla según los turnos respectivos, durante 6 días para el trabajador full time y part time de 30 horas semanales y de 4 días para el resto de los trabajadores con jornada parcial.

b.- Nueva Planificación de Tareas. Hasta esa fecha, el modelo actual incluye rotación mensual en sección principal con apoyo en Zona de Pago, E-commerce y otras áreas de sala (apoyo no planificado o "a demanda"). El nuevo modelo acordado entre las partes comprende una rotación semanal planificada centralizadamente en sección principal incluyendo la Zona de Pago con apoyos planificados previamente, pudiendo el trabajador estar en un mismo equipo más de una semana en el mes calendario.

De esta manera y a partir de la implementación del nuevo modelo de planificación de turnos y funciones, dado que el trabajador desempeñará su cargo y funciones en distintas áreas de la tienda, el Empleador realizará una planificación mensual, estableciendo para cada semana los equipos de trabajo dentro de los cuales el trabajador será asignado para desempeñar sus funciones, lo que será comunicado anticipadamente y junto a su malla mensual de turno.

Dentro de esta planificación mensual, adicionalmente se le asignarán turnos de apoyo eventual que desempeñará el trabajador en labores de reposición, e-commerce o labores en las zonas de pago, las que ejecutará alternativamente a las funciones que correspondan al equipo al que haya sido asignado. Este turno de apoyo no podrá exceder de dos semanas en cada mes calendario y en tales semanas podrá ejercer sólo una de las labores de apoyo ya señaladas en un mismo día. Los turnos de apoyo serán comunicados de la misma manera anterior, conociendo con antelación el trabajador las semanas en las que eventualmente deberá cubrir tales labores de apoyo, según las funciones convenidas en el presente instrumento, lo cual busca dar certeza y seguridad al trabajador acerca de las jornadas y las funciones a desempeñar.



Aquellos trabajadores que a la fecha del presente instrumento tengan derechos adquiridos en materia de distribución de jornada, estos no se verán alterados, salvo a petición expresa y por escrito del trabajador.

La Gerencia de Operaciones de la Compañía realizará un seguimiento durante los próximos 6 meses en 2 locales en que los sindicatos de la Federación Walmart tengan presencia mayoritaria y en los que se implemente la conversión al cargo de operador de tienda, con el objeto de proponer y recibir eventuales mejoras desde el punto de vista de la planificación y asignación de funciones.

c.- Compensaciones asociadas al Ejercicio Exclusivo del Cargo Operador Tienda e Indemnizaciones por Término del Cargo de Cajero.

A.- Incremento Porcentual del Sueldo Base y Bono Fijo para aquellos trabajadores que acepten por primera vez el cargo Operador de Tienda

A.I.- Aquellos trabajadores no cajeros, ni Operadores Tienda, incluyendo operadores de sala que a partir de la fecha señalada en la comparecencia del presente acuerdo acepten por primera vez la conversión a Operador Tienda, recibirán a partir del mes siguiente a la firma de su anexo individual en el que acepten el nuevo modelo del cargo Operador de Tienda un incremento porcentual de sueldo base de 10%, cuya base de cálculo será la suma del sueldo base y el bono fijo mensual de los contratos colectivos citados que estuviere percibiendo a la fecha en que el trabajador haya suscrito el anexo a su contrato individual acordando el nuevo cargo de Operador Tienda y que se desglosa de la siguiente manera:

A.1.1.- Un incremento del 5% del sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a partir de la fecha de este instrumento acepten la conversión al cargo de Operador Tienda, que se desglosa en un 3,5% ya pactado en los contratos colectivos a propósito de la citada conversión a que se refiere la Tercera cláusula Transitoria, más un 1,5% del sueldo en los mismos términos; y

A. 1.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a partir de la fecha de este instrumento acepten la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.2.- Además, se considerarán beneficiarios de lo aquí señalado los trabajadores que con anterioridad a la fecha señalada en la comparecencia del



presente acuerdo hubieren aceptado y formalizado mediante la firma del respectivo anexo a su contrato individual de trabajo la conversión a Operador Tienda y hubieren percibido el incremento pactado en los contratos colectivos, recibirán a partir del mes siguiente de la firma del nuevo anexo al contrato de trabajo conforme a lo señalado en el numeral 2 anterior, el diferencial de 6,5% de incremento de sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda y que se distribuirá de la siguiente manera:

A.2.1.- Un 1,5% se destinará a incrementar el sueldo base del trabajador, con lo cual el trabajador acumulará un incremento del sueldo base en un 5% en los términos señalados en el numeral A.1.1. anterior; y

A.2.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.3.- Incremento Porcentual del Sueldo Base de trabajadores y Bono Operador de Tienda de trabajadores por reconvertir

Aquellos trabajadores que hayan ingresado hasta el 1 de noviembre de 2021 a la Compañía en el cargo Operador de Tienda y que por tal motivo no tienen acceso al incremento del 3,5% del sueldo base de acuerdo a lo convenido en los contratos colectivos singularizados en el presente instrumento, percibirán conjuntamente con la firma del respectivo anexo en el que acepten el nuevo modelo del cargo Operador de Tienda, los siguientes conceptos:

A.3.1.- Un incremento del 1,5% del sueldo, porcentaje que se calculará considerando la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda; y

A.3.2.- Un monto equivalente a un 5% de la suma del sueldo base y el bono fijo mensual actualmente vigente del trabajador que a la fecha de este instrumento haya aceptado la conversión al cargo de Operador Tienda, el cual se destinará a un "bono operador de tienda".

A.4.- Los trabajadores no cajeros beneficiarios de esta cláusula y aquellos que, sin serlo, hayan percibido un estímulo de caja esporádico, podrán voluntariamente modificar su situación actual, dejando de percibir el estímulo de caja, pasando el 100% del promedio lineal de los últimos 12 meses del



estímulo de caja y el 50% del mismo promedio de la asignación pérdida de caja a ser parte de su sueldo base. Solo en el caso de aquellos que tuvieran la opción de la conversión y la aceptaren, este nuevo sueldo base será la base de cálculo para el incremento de 6,5% o 10% ya descrito, según corresponda. Con lo anterior, ningún trabajador percibirá estímulo de caja ni asignación de pérdida de caja con ocasión del ejercicio esporádico de funciones en el zonal de caja, con la excepción de aquellos trabajadores que no deseen modificar sus condiciones actuales.

A.5.- El Operador Tienda que ejerza funciones en el zonal de caja no tendrá derecho a percibir suma alguna por concepto de Estímulo de Caja, asignación de pérdida de caja y cualquier otro asociado al ejercicio del cargo unifuncional de cajero, y del mismo modo no percibirá descuentos de remuneraciones en caso de pérdidas o faltas de dinero cuando opere las zonas de pago.

A.6.- Aquellos trabajadores que acepten la conversión a Operador Tienda, tendrán derecho a conservar sus actuales acuerdos sobre jornadas y días libres, en los mismos términos previos a la firma del nuevo Anexo.

A.7.- La Empresa se compromete a revisar aquellas situaciones de trabajadores de jornada parcial que quieran modificar su jornada y aceptar la conversión a Operador Tienda.

A.8.- En el marco de su política de inclusión, la Empresa se compromete a otorgar las facilidades necesarias a los trabajadores con capacidades diferentes, en el nuevo modelo de Operador de Tienda que implementará.

A.9.- Finalmente, en el caso de aquellos trabajadores que se encuentren dentro del grupo de trabajadores a reconvertir, que no sean cajeros ni Operadores Tienda, incluyendo operadores de sala, y que no les sea posible acceder a dicha reconversión por motivos de salud, edad o cualquier otra condición debidamente acreditada y previamente calificada por la Gerencia de Personas de la empresa, esta última adoptará consideraciones especiales respecto a la permanencia en las funciones y en el empleo de estos trabajadores.

La Empresa mantendrá esta misma conducta de consideración especial con aquellos trabajadores que no siendo cajeros se reconvirtan y que, por los mismos motivos arriba mencionados, no estén en condiciones de acceder a la atención en la zona de pagos. Este grupo de trabajadores será establecido por la Gerencia de Personas, a solicitud de quienes se sientan en esta condición, conforme se señala en el numeral B.10 siguiente.

B. - OPCIONES EXCLUSIVAS PARA CAJERAS Y CAJEROS



B.I.- Conversión a Operador Tienda

B.1.2 Incremento de Sueldo Base

El trabajador a partir de las remuneraciones del mes de suscripción del anexo en el que acepte su conversión a Operador de Tienda y en atención a las nuevas condiciones señaladas en las cláusulas anteriores; tendrá un incremento de su sueldo base bruto mensual correspondiente al monto equivalente a un 30% del promedio mensual de lo percibido por el trabajador por concepto de estímulo de caja, asignación de pérdida de caja, semana corrida y servicios financieros en los meses en que haya prestado servicios en el período comprendido entre los meses de septiembre de 2020 y septiembre de 2021.

B.1.3 Bono Único y Excepcional

Adicional a lo anterior, el trabajador percibirá por única vez y de manera extraordinaria conjuntamente con las remuneraciones del mes siguiente a la fecha de suscripción del anexo en el que haya pactado la conversión a Operador Tienda, un bono único por un monto bruto equivalente al 70% restante del promedio mensual de lo percibido por el trabajador por concepto de estímulo de caja, asignación de pérdida de caja, semana corrida y servicios financieros en los meses en que haya prestado servicios en el período comprendido entre los meses de septiembre de 2020 y septiembre de 2021, multiplicado por 24.

B.1.3 Mantención de Base de Cálculo por Indemnización por años de Servicio a Cajeros que se hayan convenido la conversión a Operador Tienda

En la eventualidad que la empresa unilateralmente le ponga término al contrato de trabajo por una causal no imputable al cajero que haya convenido la conversión a Operador Tienda exclusivamente durante los 18 meses siguientes a la fecha de su conversión, la base de cálculo de las indemnizaciones legales por término de contrato (aquellas correspondientes a un despido por la causal del art. 161 del CT) será la que le hubiera correspondido al trabajador en el mes inmediatamente anterior e íntegramente trabajado a la fecha en la que optó por modificar su cargo y funciones a Operador de Tienda en conformidad a lo señalado en el presente instrumento. Una vez vencido dicho plazo, las indemnizaciones por término de contrato se calcularán en base a la remuneración que tenga el trabajador en la fecha de término de su contrato de trabajo conforme a la legislación vigente en tal oportunidad.



B.2.- Salidas Programadas

Aquellos cajeros o cajeras que no convengan la conversión a Operador Tienda tendrán la posibilidad de optar por el término de su relación laboral con el pago íntegro de sus indemnizaciones legales (aquellas correspondientes a un despido por la causal del art. 161 del CT), además de una indemnización voluntaria, según su antigüedad en la empresa al momento de salir de la empresa, equivalente a:

< 5 años: 1 sueldo base + Bono Fijo mensual 5-14

años: 1,5 (sueldo base + Bono Fijo mensual)

15-19 años: 2 (sueldo base + Bono Fijo mensual)

20-24 años: 2,5 (sueldo base + Bono Fijo mensual)

25-29 años: 3 (sueldo base + Bono Fijo mensual)

30-35 años: 4 (sueldo base + Bono Fijo mensual)

B.3.- Mantención en el Cargo

Las cajeras o cajeros que no acepten la conversión a Operador Tienda, ni el plan de salida mejorado, tendrán la opción de seguir en el cargo en sus condiciones actuales.

B.4.- Pago de Valor Equivalente a BTN

Aquellos cajeros afectos a los instrumentos colectivos vigentes , descritos en el numeral 1 del punto I. Consideraciones, del presente documento, y cuyos contratos de trabajo terminen en el período comprendido entre la fecha señalada en la comparecencia del presente instrumento y el 30 de mayo de 2022 por causales de necesidades de la empresa, mutuo acuerdo o por la aceptación de la opción de salida programada, recibirán el valor equivalente al BTN que se negocie y acuerde en el proceso de negociación reglada que se iniciará en el mes de junio de 2022. Dicho pago se efectuará como anexo a su finiquito al mes siguiente en el que se pague el BTN a los trabajadores que hayan negociado colectivamente.

B.5.- Pago Garantizado del Bono Anual ROP por el ejercicio comercial del año 2021.

Aquellos cajeros afectos a los instrumentos colectivos vigentes , descritos en el numeral 1 del punto I. Consideraciones, del presente documento, y cuyos contratos de trabajo terminen en el período comprendido entre la fecha señalada en la comparecencia del presente instrumento y el 30 de mayo de 2022 por causales de necesidades de la empresa, mutuo acuerdo o por la aceptación de la opción de salida programada, recibirán el pago correspondiente al ejercicio comercial del año 2021 que se expresa en el Bono



Anual ROP, pactado el numeral 8 del Capítulo III de los Contratos Colectivos vigentes a los que están suscritos. Dicho pago se efectuará como anexo a su finiquito en el mes de marzo, una vez pagado dicho Bono al resto de los trabajadores.

B.6.- Cajeras con Licencias Médicas

Para aquellos trabajadores que a la fecha de conversión se encontraren haciendo uso de licencia médica distinta a una licencia maternal señalada en la cláusula siguiente, podrán optar a la conversión, pero no al pago de indemnizaciones adicionales a las indemnizaciones legales que le correspondan con motivo del término de su relación laboral. Sin embargo, si el trabajador señala querer acogerse al beneficio de indemnización voluntaria, finalizando su licencia, podrá acogerse a este beneficio en el plazo comprendido entre el 31 de diciembre de 2021 y el 30 de mayo de 2022.

B.7.- Cajeras con Licencias Maternales

Para aquellas trabajadoras que a la fecha de conversión se encontraren haciendo uso de licencia médica maternal por pre y post natal, podrán optar por la conversión o el término de su contrato de trabajo con la indemnización voluntaria adicional a las señaladas en la legislación vigente, en la actual oportunidad de opción general y común para todos los cajeros, para hacerla efectiva al mes inmediatamente siguiente al término de su post natal común.

B.8.- Cobertura Seguro Complementario de Salud

La cobertura del seguro complementario de salud se mantendrá por un período de tres meses posteriores al de la salida mejorada de la empresa.

B.9.- Opción de Reintegro

Aquellos cajeros que hayan optado por el término de su relación laboral con el pago de la indemnización voluntaria señalada en el numeral B.2 precedente, podrán optar a su contratación en el cargo de Operador Tienda, en cuyo caso la empresa estará obligada a contratarlo en iguales condiciones que cualquier otro trabajador que se integre por primera vez a la Compañía, una vez transcurrido 30 días contados desde el término de la relación laboral en cualquiera de los locales de la empresa dependiendo de las vacantes disponibles según el formato y locales con preferencia del local donde prestaba servicios previamente. El Contrato Individual de estos trabajadores será Indefinido al reintegro.

B.10.- Opción de Reconversión a Operador de Tienda con dedicación exclusiva en zonal de caja



Excepcionalmente, los actuales cajeros y cajeras que por razones médicas debidamente acreditadas y previamente calificadas así por la Gerencia de Personas de la Empresa, se encuentren impedidos de realizar funciones en lugares distintos al zonal de cajas, como por ejemplo sucede en el caso de trabajadores población de riesgo cuya edad sea mayor a 55 años en el caso de mujeres y 60 años en el caso de hombres o trabajadores con capacidades diferentes, podrán optar a su reconversión al cargo Operador de Tienda en los términos señalados en el numeral B.1. En consideración exclusiva a su situación, ellos estarán en su calidad de Operador de Tienda destinados de manera exclusiva a desempeñar sus funciones en la zona de cajas. Por lo mismo, en su nuevo cargo de operador de tienda, estos trabajadores no tendrán derecho al estímulo de caja ni a la asignación de pérdida de caja que recibían hasta antes de la fecha de su reconversión.

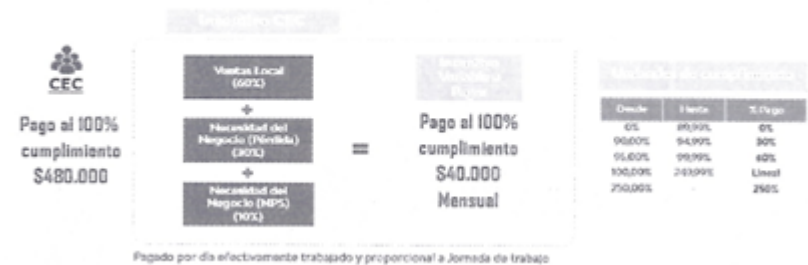
B.11.- Declaración

El cajero que se haya convertido a Operador Tienda y que ejerza funciones en el zonal de caja no tendrá derecho a percibir suma alguna por concepto de Estímulo de Caja, asignación de pérdida de caja y cualquier otro asociado al ejercicio del cargo unifuncional de cajero.

C.- NUEVO BONO MENSUAL VARIABLE.

C.I.- La Empresa pagará a todos aquellos trabajadores negociadores afectos a los contratos colectivos de los formatos Hiper y Express señalados en el numeral 1) del punto I. Consideraciones del presente documento o que tengan la extensión de estos instrumentos, que actualmente tengan el cargo de Operador Tienda y a los que en el futuro acepten la conversión a dicho cargo, un incentivo variable que se calculará y pagará de manera mensual, según el siguiente cuadro:

Características:



El cumplimiento de los tres indicadores anteriores será por local, y para que exista derecho a pago de este variable será requisito necesario que el local cumpla al menos un 90% en alguno de los indicadores (ventas, NPS y Pérdidas) del plan establecido mensualmente, con un pago total al 100% de



cumplimiento de los tres indicadores de \$40.000 mensuales (jornada 45 hrs. y proporcional para jornadas menores) y con umbrales de pago con un máximo de cumplimiento de 250% para cada uno de los indicadores.

Los indicadores son los siguientes:

i) **Venta**

Corresponde al cumplimiento del plan de venta mensual tanto física como digital del local. Este indicador equivale a un 60% del incentivo total.

ii) **Pérdida:**

Corresponde al cumplimiento del plan de merma o pérdida, en donde se selecciona una cantidad de top ítems que representan el 35% de merma del local. Se mide una vez al mes a través de un inventario para todos los ítems de Retail y PPS. Equivale a un 30% del incentivo total.

Ejemplo de cálculo de la pérdida:

Cómo lo calculamos: El resultado del % de Merma Mensual de los Item Top se compara con su plan.



iii) **NPS (Net Promoter Score)**

Corresponde al cumplimiento mensual del plan de NPS, indicador que mide la lealtad de los clientes de una empresa basándose en su disposición a recomendar comprar después de una experiencia. Es universal, simple y accionable, permite levantar la experiencia que vive el cliente en todas sus etapas de compra. La fuente de información son encuestas respondidas por el cliente. Este indicador equivale a un 10% del incentivo total.

C.2) Condiciones:

- El modelo variable se calculará y pagará proporcionalmente a la duración de la jornada y por día efectivamente trabajado. No se considerará ausentismo licencias por accidente laboral, feriado legal, permisos por maternidad, permisos sindicales y permisos legales y convencionales con pago de remuneraciones.
- Este nuevo incentivo variable reemplaza y deja sin efecto las cláusulas relativas al Bono ROP en formatos Líder y Express respecto de aquellos que actualmente tengan el cargo de Operador Tienda y a los que en el futuro acepten la conversión a dicho cargo.



- El mes de marzo de 2022 se efectuará según corresponda el último pago del bono ROP conforme a las condiciones anteriores a este instrumento de acuerdo al cumplimiento del año 2021.
- Por su parte el bono ROD correspondiente a Abarrotes Económicos Ltda. (SBA) y Bono Operacional correspondiente a Express 400 (Ekono) se pagará hasta el mes de diciembre 2021, siendo reemplazado a partir del mes de enero de 2022 por el nuevo incentivo variable pactado en las cláusulas anteriores. Para esto, se requerirá la celebración de los respectivos anexos individuales, con posterioridad a un acuerdo específico entre la Empresa y la Federación, por encontrarse pendientes los análisis respectivos.
- Fecha Implementación del nuevo modelo de incentivo variable: enero 2022, el cual reemplazará y dejará sin efecto cualquier otro modelo de incentivo variable a partir de la misma fecha, para los trabajadores acogidos a la conversión.
- En virtud del principio de la buena fe contractual, en la eventualidad que uno o más trabajadores de los formatos Hiper y Express acogidos a la conversión adoptando el modelo variable aquí pactado, impetren por la vía judicial o administrativa ya sea individualmente o representados por algunas de las organizaciones sindicales con los que se ha suscrito este acuerdo o a las que en el futuro se les aplique, el pago del Bono ROP, dichos trabajadores automáticamente dejarán de percibir el incentivo variable y el monto ya pagado se entenderá imputado de pleno derecho, sin necesidad de declaración alguna, al referido Bono ROP.

Que, tal como puede apreciarse del documento transcrito, el protocolo reguló tres aspectos principales, a saber, a.- Nueva Forma de Capacitación en el Cargo Operador Tienda; b.- Nueva Planificación de Tareas y c.- Compensaciones asociadas al Ejercicio Exclusivo del Cargo Operador Tienda e Indemnizaciones por Término del Cargo de Cajero. Que corresponde determinar si las partes cumplieron con este acuerdo de voluntades y la forma, cómo en los hechos, se implementó el modelo con el auxilio de este protocolo.

DECIMO TERCERO: Que, respecto del primer aspecto, relacionado con la Capacitación, el absolvente de las denunciada don Cristian López Monardes refiere que *“el operador de tienda realiza funciones de reposición, caja, e-commerce y atención de clientes, que hay zona de procesos como preparar el pan, se usan hornos que se programan y sale el pan a la sala de venta...se imagina que cada local tiene su dinámica y que este modelo es un fenómeno*



mundial por una modificación de los hábitos de consumo de los usuarios”, que la testigo Carmen Rojas Castillo afirma que “los operadores de tienda tienen 2 semanas de capacitación con jefes formadores que los acompañan. La parte teórica es on-line con cápsulas de aprendizaje en la misma tienda”; luego el testigo Juan Pablo Galdames Verdugo sostiene que “se hizo un nuevo modelo que se aplica hasta ahora, poro que hubo cambios en la capacitación, la cual se aumentó en cuanto al tiempo, se cambió el tiempo de capacitación, especialmente en caja e incluyó mayor presenciabilidad. Luego agrega que, aunque el protocolo está desahuciado, sigue vigente en cuanto a la capacitación y planificación cuando ha habido solicitudes de locales, aunque reconoce que ello no es generalizado” y por su parte la testigo Sandra Berrios Figueroa afirma que “tuvo conversaciones con los sindicatos y que el modelo se incorporó a la negociación colectiva y que hubo mejoras al modelo que se extendieron a la capacitación, planificación con la figura del apoyo. Con la firma del protocolo, las capacitaciones eran híbridas, los trabajadores accedían a través de un computador en el supermercado y el resto se hacía en la sala. En cuanto a la Academia de Capacitación Walmart, no sabe si es una persona jurídica”, pero no obstante la retórica que se desprende de los mencionados testimonios, la visión y experiencias vividas por las testigos de las demandadas se alejan del modelo que plantean las empresas. En efecto, las trabajadoras que declaran por los sindicatos denunciantes reconocen que hubo capacitación sin embargo ésta habría sido insuficiente e insatisfactoria. De esta manera, Doris Cubillos Flores declara señalando que “tuvo una semana de capacitación; que ella tiene mayor experiencia en caja y cuando le tocó capacitarse, no le gustó, hay poca capacitación e información. No hay apoyo para atender público, es estresante. En una semana no se puede conocer todas las tareas del supermercado...cuando entró en caja tuvo una capacitación de un mes y medio. Actualmente trabaja estresada”; por su parte Daniela Olivos Palominos alega que “lleva 11 años en el supermercado y que no recibió capacitación adecuada porque sólo se hacía la capacitación entre los compañeros... indica que sólo recibió una capacitación en un computador a través de una simulación” y, por último, Ivette Vivanco Martínez consultada sobre ello señala que “Antes era vendedora de panadería, antes pesaba el pan y vendía pasteles, después salió el autoservicio, reponía mercadería y sólo en la sección de panadería. Después le enseñaron caja, pasó por fiambrería, en panadería, en pick up y sala y alimentación, servicios al cliente”.



DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a la planificación de tareas, el absolvente de las demandadas afirma que *“el mes anterior se le entrega una planificación para las cuatro semanas siguientes... Que el trabajador sabe anticipadamente sus funciones y que tiene además funciones de apoyo y esta función de apoyo le toca solamente dos semanas. Cuando nació el modelo el operador tenía que hacer muchas actividades y había arbitrio por parte de la jefatura, pero ahora hay una planificación mensual. Las actividades de apoyo también se informan en la misma planilla. Las funciones de apoyo son alternativas y el trabajador sabe con anticipación que esas dos semanas puede estar de apoyo en caja y está todo el día en caja. Al día siguiente vuelve a reposición y puede volver a caja si es apoyo en la caja. Va a tener una función principal de reposición y una alternativa en caja y puede cumplirlas en el mismo día, pero esa labor alternativa sólo será dos semanas”*; versión que guarda relación con lo declarado por la testigo Carmen Rojas Castillo quien afirma que *“los operadores de tienda tienen una mella mensual y anticipadamente saben lo que les toca... si le toca producción, el jefe manda al operador a panadería y se lo indica el jefe la semana anterior. Sostiene que hay una pizarra y se coloca el nombre del trabajador ahí y ello se renueva todas las semanas. Estará toda la semana con la misma labor, a menos que esté de apoyo. El apoyo no es siempre ni del día entero. Se evita sacar gente de fiambrería para llevar a caja porque fiambrería es atención de público. El apoyo en caja dura dos horas”* con los dichos de Juan Pablo Galdames Verdugo quien afirma que *“se pactó un protocolo que regulaba el operador de tienda; que hubo un cambio en cuanto a la planificación para dar más certeza con las labores y de una planificación mensual se pasa a un modelo semanal y un límite de hasta 2 semanas de apoyo en otra tarea... el modelo original era mensual y hoy día la planificación es semanal y un máximo de hasta 2 semanas que tendrá que apoyar alguna área”* y con la declaración de Sandra Berríos Figueroa quien afirma que *“tuvo conversaciones con los sindicatos y que se incorporó el nuevo modelo en la negociación colectiva. Que las mejoras fueron extendiéndose a la planificación y al efecto centralmente hay un organismo que planifica el mes siguiente y le indica al trabajador el lugar donde debe estar la semana y también apoyo hasta dos semanas y que lo podrían llamar a apoyar en otra área por colación o porque alguna persona faltó...hay una gerencia especial de planificación de acuerdo a las necesidades de la tienda, de las ventas y*



distintos factores y ellos planifican para todas las tiendas y que hay modificaciones porque hay gente que se enferma, o falta al trabajo y ello se cambia en la tienda”, pero sin embargo esta visión estructurada y optimista de la organización del trabajo que plantea el empleador no guarda relación con la experiencia que expresan las testigos de los sindicatos denunciantes quienes tienen críticas ásperas y reparos en su implementación, así Doris Cubillos refiere que “le entregan un horario y la sección donde debe ir, una semana puede decir carnicería. La programación es semanal de lunes a domingo, hay semanas en que es apoyo y tendría que aparecer en el apoyo. La jefe de la sección en que está le avisa si es apoyo... se le llama por radio que se requiere gente en tal sección y se le ordena ir al apoyo y cambia de jefe. Responde a la jefe del área”; por su parte Daniela Olivo Palominos menciona que “mensualmente se hace un horario y cada lunes en el libro sale donde debe ir. No se cumple la organización. El día viernes le deben entregar la organización y no le entregan esa organización y los días lunes a veces se los cambian.... Está en fiambrería y a veces al medio día, 12:00 horas le dicen que tiene que ir a la caja cuando falta personal. Comienza a las 12:00 horas porque a esa hora es la colación. También esto pasa en la tarde. Le avisa el cambio el encargado del local... cuando ha estado en caja, la sacan a abarrotes y luego hacen rack... es complejo trabajar con gente y no recibe apoyo de la jefatura.. antes tenía claro lo que tenía que hacer y eran mucho más” y la testigo Ivette Vivanco refiere que “se le entregó un horario al mes donde se sale experiencia, disponibilidad y PPS. Cuando tiene PPS tiene una planificación semanal con carnicería, vegetales, panadería, fiambrería y cuando te toca disponibilidad le toca alimentación, consumible y ahora pickup. Cuando le toca experiencia, le toca caja. Cuando está en PPS se divide en carnicería, panadería. La mandan a cubrir al jefe, cuando dice que no, no va porque el jefe tiene que tener alguna persona para cubrir. El PPS es semanal. Este mes le tocó 4 semanas de caja de tarde y 1 semana de disponibilidad. Faltan cajeros siempre. Ella es rotativa. Cuando está en caja, es difícil que la saquen porque siempre faltan cajeros... Cuando está en fiambrería, la sacan a apoyo de caja. Antes no podía pasar de panadería a caja”.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a las compensaciones económicas generadas debido a la implementación del nuevo modelo, la parte demandada dirigió preguntas al respecto a las testigos presentadas por los sindicatos,



reconociendo Doris Cubillos Flores que *“no recibió más comisiones de ventas y que tiene un sueldo fijo y que le aumentaron el sueldo fijo en un porcentaje, pero que le bajó el sueldo porque con las comisiones tenía un buen sueldo”*; por su parte Daniela Olivo Palomino reconoce que *“firmó el nuevo contrato de operador de tienda y que recibió un bono”* y finalmente Ivette Vivanco explica que *“le ofrecieron el cambio a operador tienda y no aceptó, pero la segunda vez aceptó porque con ello pudo acreditar un mayor ingreso en el Banco para comprar su casa, le subieron el sueldo”*.

DECIMO SEXTO: Que revisados el contenido del protocolo y los testimonios de absolventes y testigos, resulta acreditado que las denunciadas cumplieron el protocolo en lo que dice relación con las compensaciones asociadas a la implementación del cargo de Operador Tienda; pues no hay indicios que se haya reclamado respecto de las indemnizaciones por el término del Cargo de Cajero y que efectivamente hubo un incremento porcentual del Sueldo Base y Bono Fijo para aquellos trabajadores que aceptaron la reconversión al cargo Operador de Tienda, probablemente porque estas compensaciones se aplicaron inmediatamente de implementado el modelo, sin embargo las cláusulas relativas a la capacitación y planificación se dejaron de cumplir, así lo reconoció testigo Juan Pablo Galdamez Verdugo quien al ser contrainterrogado, señala que *“ese protocolo de 2021 no está vigente; que era un protocolo que se asociaba a la compensación acotada en el tiempo hasta la negociación colectiva de junio de 2022”*. Agrega que *“formalmente no se informó a los sindicatos. Informalmente sí, informó a los sindicatos. No cree que haya enviado un correo electrónico informando que el protocolo no está vigente. En Relaciones Laborales el protocolo no está vigente, dieron por desahuciado el protocolo para efectos de las compensaciones, pero no en cuanto a la capacitación y planificación y que ha habido solicitudes de locales reclamando que no se aplicaban capacitaciones y planificaciones, pero no es generalizado. La Inspección del Trabajo fiscaliza la falta de certeza del anexo individual y no lo ve relacionado con el protocolo”*. Si bien el absolvente Cristián López Monardes no fue tan categórico en torno al desahucio del protocolo, escamotea la pregunta que le hace la parte denunciante en este sentido señalando que *“no sabe si se cumplió el protocolo, pero cree que es curioso que el sindicato haya firmado el protocolo respecto a un modelo que la Inspección del Trabajo declaró ilegal... que nada sabe del correo... no sabe ni tiene información que la*



Compañía haya desahuciado el protocolo” y finalmente “asume que, con la modificación al modelo, se está cumpliendo el protocolo”.

DECIMO SEPTIMO: Que, los sindicatos denunciante sostiene que las demandadas han implementado un cargo cuyas funciones son ilegales, tal como lo ha declarado en cientos de ocasiones la Dirección del trabajo y los Tribunales de Justicia; que el cargo de operador tienda tiene una descripción de funciones difusa, no complementarias entre sí y además de distinta naturaleza, lo que infringe el artículo 10 número 3 del Código del Trabajo y vulnera los derechos fundamentales de los trabajadores que lo detentan. En particular, alegan que la aplicación abusiva por parte de las empresas demandadas del cargo “Operador Tienda” es atentatorio contra el derecho a la vida y la integridad física y psíquica de las personas, garantía que se encuentra consagrada en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República. Además, la aplicación de este cargo es vulneratoria del derecho a la libertad de trabajo establecida en el artículo 19 N°16 de la Constitución. Sostienen que el cargo “Operador Tienda” corresponde a una multifuncionalidad, la que por su carácter genérico abarca diversas funciones, algunas de ellas complementarias y otras de naturaleza distinta, impidiendo, como ya ha sido resuelto por diversos tribunales del país, que los socios que detentan el cargo mencionado tengan certeza sobre las funciones que deben realizar. Esta incertidumbre trae como consecuencia una afectación a la vida, salud e integridad física de los trabajadores, toda vez que no existen capacitaciones para la correcta realización de las funciones, exponiéndolos a riesgos laborales, asimismo la falta de certeza y casi nula preparación o planificación de funciones genera situaciones de estrés y angustia en las personas que no saben qué tareas deberán desarrollar al día siguiente. Además, estiman que vulnera la libertad de trabajo pues las demandadas continúan aplicando un cargo que en su descripción de funciones ha sido en múltiples ocasiones declarado como ilegal, además muchas veces los trabajadores piensan que van a realizar una determinada función y terminan realizando funciones totalmente diversas, cuestión que se repite día a día.

DECIMO OCTAVO: Que, al respecto cabe tener en consideración que la acción de tutela establecida a través de la Ley 20.260, comprende dos tipos de derechos fundamentales, aquellos que tienen un origen constitucional y otros que se les reconoce un origen legal, entendiendo que éstos pueden ser lesionados durante la vigencia de la relación laboral, o bien, con ocasión del



término de los servicios, pues a fin de responder y con ello detener la vulneración a tales derechos, es necesario que el trabajador de a conocer al ente jurisdiccional, los indicios suficientes de tal vulneración, quedando en manos del empleador, en tal caso y de manera exclusiva, la justificación de la medida adoptada y su proporcionalidad, tal como lo establece el artículo 493 del Código del Trabajo; como a su vez, demostrar que aquél acto, tanto durante la vigencia de la relación laboral, como con ocasión del despido, obedecen a motivos razonables y necesarios. En otros términos, se entiende que se vulneran estos derechos cuando en el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador se limita el pleno ejercicio de aquéllos respecto de los trabajadores, sin justificación suficiente, en forma arbitraria o desproporcionada, o sin respeto a su contenido esencial.

Que tomando en consideración lo razonado precedentemente, la falta de fundamentación de la actuación del empleador que lesiona uno o más derechos fundamentales o su desproporción, serán señal inequívoca de lesión de derecho fundamental, con las consecuencias que ello conlleva en base a la disposición antes citada; en tal sentido al empleador no le ha de bastar como argumentación frente a un reproche de afectación a un derecho fundamental del trabajador, que se ha limitado a ejercer su potestad de mando, sino que deberá justificar adecuadamente, el referido juicio de proporcionalidad.

Que como ya se dijo, y a fin de responder, y con ello detener la vulneración a tales derechos, es necesario que el trabajador de a conocer al ente jurisdiccional, los indicios suficientes de tal vulneración, quedando en manos del empleador, en tal caso y de manera exclusiva, la justificación de la medida adoptada y su proporcionalidad, tal como lo establece el artículo 493 del Código del Trabajo, como a su vez, demostrar que aquél acto obedece u obedeció a motivos razonables y necesarios, toda vez que se necesita generar la duda razonable al sentenciador, y la existencia de la misma para así estimar que nos encontramos en presencia de una vulneración o lesión de las garantías denunciadas; así también aun cuando esta aportación de indicios, implican la obligación de acreditar su existencia, se le aliviana la carga probatoria, pues se le exige un menor estándar de comprobación, pues se le pide que proporcione datos o elementos que puedan servir de base para que lo denunciado, se pueda presumir como verdadero.

DECIMO NOVENO: Que corresponde a los sindicatos denunciantes acreditar, al menos en estado indiciario, los hechos que sirven de fundamento



a la denuncia formulada en contra de la empresa. Que, apreciados los antecedentes propuestos por los sindicatos en el libelo pretensor y la prueba documental, confesional, testimonial, de oficios y la exhibición de documentos, y, además, la prueba consistente en la inspección personal del Tribunal conforme a las reglas de la sana crítica es posible tener por acreditados los siguientes hechos en relación a la acción de tutela laboral:

1. Que los 118 sindicatos denunciante aglutinan a lo menos 10.235 trabajadores que prestan servicios personales y exclusivos para las demandadas ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., Rut N°76.134.941-4, ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA., Rut N°76.134.946-5, ABARROTES ECONÓMICOS LIMITADA, Rut N°76.833.720-9 y WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA, Rut N°76.232.647-7, en sus locales repartidos por todo el territorio nacional.

2.- Que, según Resolución del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en causa RIT O-5067- 2014, las Empresas Administradora de Supermercados Híper Ltda., Administradora de Supermercados Express Ltda., Abarrotes Económicos Ltda., Ekono Ltda. y Walmart Chile Mayorista Ltda., conforman una unidad económica, motivo por el cual dichas sociedades deben ser consideradas como un solo empleador para efectos laborales y previsionales.

3.- Que desde comienzos del año 2021 las denunciadas han implementado el denominado “Plan de Reconversión Laboral” que consiste en transformar las funciones de la totalidad de sus trabajadores en torno a la multifuncionalidad conocido como “Operador Tienda”. Que, con anterioridad, se había implementado en algunas unidades el modelo polifuncional denominado “Operador de Sala”.

4.- Que la implementación del nuevo modelo denominado “Operador de Tiendas” implicó que los trabajadores antiguos se reconvertían mediante la firma de anexos de contratos de trabajo; o mediante una recontractación bajo la nueva figura y la contratación de nuevos trabajadores cuyos contratos y anexos contenían más de 10 funciones. Así, los contratos, los anexos y las actualizaciones de contratos que establecen la multifuncionalidad fijan en promedio 10 funciones, las que se pueden agrupar, como ha indicado la propia Dirección del Trabajo en “...cuatro funciones primarias: Atención de clientes; Reposición de Mercaderías; Armado de pedidos y Atención al cliente en zona



de pago, y dos funciones de contingencia: zona de pago y e-commerce”. En efecto, sin que la enumeración siguiente sea taxativa, serán obligaciones del cargo para el cual se contrata al trabajador las funciones de: El trabajador se obliga a cumplir las labores propias del cargo que en adelante se denominará como “OPERADOR DE TIENDA”, sin perjuicio de que también, e indistintamente, se le denomine “OMNIOOPERADOR”, cuyas funciones asociadas, alternativas y complementarias, se prestarán en las distintas zonas de la tienda o establecimiento, excluyendo las áreas de bodega, mantención, aseo, servicio al cliente y seguridad. Serán funciones específicas a realizar en las diferentes áreas o zonas de la tienda o establecimiento, para su buen funcionamiento, las siguientes: Atender a los clientes en sus compras de mercadería; reponer, ordenar, pesar, envasar y recepcionar productos y mercadería; realizar labores de marcación, etiquetado, higienización y venta de productos; realizar devoluciones de productos; mantener el aseo y stock en góndolas de la sala y de su área de trabajo; trasladar los productos desde bodega a la sala en caso que se requiera; ejecutar el armado y entrega de pedidos de clientes en labores de e-commerce; y ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento del local. Serán funciones específicas a realizar en las zonas de pago: preocuparse de la operatividad y asistencia a los clientes en la operación del tótem y en las zonas de pago, asegurar un correcto proceso de escaneo; pago y retiro de productos de forma rápida y precisa; asegurar y resguardar los valores y activos de la Empresa, cumpliendo los procedimientos establecidos; efectuar la correcta cuadratura de caja en la entrega de su turno y ejecutar otras labores similares que emanen de la naturaleza de los servicios relacionados con el funcionamiento de la zona de pago”.

5.- Que, conforme lo declarado por los testigos de las denunciadas, la empresa capacitó a sus trabajadores al inicio de la implementación del modelo con actividades teóricas on line mediante cápsulas de aprendizaje y también con capacitaciones presenciales llevadas a cabo por jefe formadores, sin embargo las testigos de los sindicatos denunciantes sostienen de forma conteste que estas capacitaciones han resultado ser insuficientes ya que eran de corta duración y con escasa información en sus contenidos. Afirman que no existe retroalimentación como ocurría en antaño y no existen capacitaciones



continuas en el tiempo como lo exige la rotación de las funciones que cumplen los operadores de tienda.

6.- Que, si bien la empresa LIDER exhibió a la parte demandante Procedimiento respecto del Trabajo Seguro Trastienda 2024; Trabajo Seguro Experiencia de pago; Trabajo Seguro Reposición 2024 y Trabajo Seguro Perecederos 2024, que corresponden a manuales o compendio de todos los procesos y pasos que el trabajador debe conocer en esta áreas de trabajo, que contienen, por ejemplo el uso correcto de transpaleta manual y eléctrica, grúa horquilla, apilador frontal y grúa hombre caminando; del uso de laminadoras, freidoras, hornos de asaduría, selladora, horno de panadería y cortadora de huesos; respecto del traslado de mermas a compactadores de basura; respecto del uso de montacargas para traslado de mercaderías; respecto de la descarga de camiones; respecto de los trabajos en cámara de frío y/o congelado; respecto del uso de hornos panadería, lo cierto es que la exhibición ha sido incompleta por cuanto las denunciadas no exhiben documento alguno que contenga el acta firmada por el trabajador que acredite la entrega material de los mencionados procedimientos de trabajo seguro a cada uno de los trabajadores afiliados a los sindicatos, de lo que se concluye que las denunciadas acreditan únicamente un cumplimiento formal mas no justificaron la entrega a cada uno de los socios que utilizan el cargo de “operador tienda” los correspondientes protocolos de trabajo seguro para asegurar una realización de forma segura dentro de cada local comercial, por cada una de las funciones específicas a desarrollar. Que de esta manera, al haberse omitido la exhibición requerida, sin expresar causa justificada y habiendo existido un tiempo suficiente entre la audiencia preparatoria y las audiencias de juicio para la recolección de la documentación laboral solicitada, es procedente hacer efectivo el apercibimiento contenido en el artículo 453 N°5 del Código del Trabajo y estimar probado que las denunciadas no informaron a los trabajadores socios de los sindicatos denunciantes, que ejercen las labores de Operadores de Tienda, de los riesgos que entrañan cada una de las funciones que deben desempeñar al no haber recibido los respectivos procedimientos o protocolos de trabajo seguro.

7. Que se acreditó que los trabajadores Operadores de Tienda efectivamente sufrieron siniestros consistentes en accidentes del trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales entre el 02 de enero de 2021 al 14 de diciembre de 2023, según la información proporcionada por la Mutual de



Seguridad con fecha 19 de diciembre de 2023. Que, atendido el apercibimiento aplicado en el numeral anterior, es posible presumir que los accidentes del trabajo sufridos por los operadores de Tienda se deben a la falta de capacitación por parte de las denunciadas. En efecto, la imposibilidad de las demandadas de capacitar a sus trabajadores en las múltiples obligaciones exigidas significa que los “operadores tienda” se vean expuestos a los riesgos propios existentes en la utilización de máquinas críticas como son hornos para pan, cortadoras en fiambrería, utilización de cuchillos en mesones de carne y pescadería, resultado insuficientes las capacitaciones genéricas y sin la debida reinducción que tales funcionarios han recibido.

8.- Que, unido a lo anterior, la prueba rendida por los sindicatos denunciantes y analizada en los motivos 14°, 15° y 16° que anteceden comprueban que las denunciadas han incumplido el Protocolo suscrito con la Federación Walmart el 6 de diciembre de 2021 y que tenía por finalidad aminorar y proteger a los trabajadores socios durante la aplicación del cargo de Operador Tienda, el cual contenía normas mínimas relativas a la capacitación y planificación adecuada de las múltiples funciones a desarrollar por los operadores de tienda durante el desempeño de sus funciones en sala, privando a todos ellos de un estándar mínimo de certeza para su aplicación.

9.- Que, con el documento denominado “Programa WALMART” incorporado por la parte denunciante, se acredita que se cursaron más de 105 multas sobre la ilegalidad del cargo de Operador de Tienda entre el 21 de abril de 2023 y el 25 de mayo de 2023.

10.- Que, el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo remite al Tribunal listado de fiscalizaciones, materias sancionadas y multas registradas en la Dirección del Trabajo, relacionadas con el Programa “Supermercados Lider” desde 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2023, que comprende a la razón social Administradora de Supermercados Express Limitada Rut 76.134.946-5; Administradora de Supermercado Hiper Limitada Rut 76.134.941-4; Ekono Limitada Rut 76.473.580-3; Abarrotes Económicos Limitada Rut 76.833.720-9, todas ellas respecto de la materia “no contener el contrato de trabajo las cláusulas básicas legales” “no contener estipulaciones mínimas” y “no especificar en el contrato la determinación precisa de la naturaleza de los servicios”, resultado que en el período indicado se cursaron 266 multas que rondaban las 30 a 60 UTM cada una.



11.- Que, de igual forma, el Secretario Regional Ministerial de Salud Región Metropolitana informa al Tribunal de los sumarios sanitarios cursados a la denunciadas entre 2019 a 2023, resultado la búsqueda a través del sistema MIDAS con alrededor de 80 sumarios sanitarios, remitiendo un listado de aquellos ordenados por año y razón social, resultado imposible reenviar los expedientes completos, atendidos los escasos recursos humanos con que cuenta dicho subdepartamento.

12.- Que, la Superintendencia de Seguridad Social SUSESO remitió al Tribunal los resultados de los informes de Riesgo Psicosocial, Resultados cuestionario SUSESO/ISTAS21 y Resultados cuestionarios CEAL-SM SUSESO correspondientes a las denunciadas. Que del análisis de su contenido y de los cuadros estadísticos, resulta lo siguiente:

a.- Respecto de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA, RUT 76.134.946-5, en cuanto al cuestionario de riesgo psicosocial se obtiene que 15 centros de trabajo obtienen un riesgo medio y, en general recomienda involucrar a los colaboradores en el diseño de los horarios de trabajo, planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y de los colaboradores; optimizar disposiciones sobre tiempo de trabajo para que colaboradores puedan cumplir con responsabilidades familiares; establecer facilidades para el caso de colaboradores que tengan alguna contingencia familiar o doméstica; considerar capacitaciones a la jefaturas en la adquisición de herramientas de orientación respecto de políticas de bienestar; incorporar redes de apoyo social en la organización y 16 centros de trabajo que obtienen resultado riesgo bajo, sin recomendación. Que en cuanto al resultado Cuestionario SUSESO/ISTAS21, se examinó a 14 centros de trabajo resultando 12 de ellos con riesgo medio, sin indicar recomendaciones o medidas concretas de intervención salvo la consulta al manual de métodos del cuestionario Suseso/Istas, específicamente su capítulo 8° y 2 con riesgo bajo. Respecto del cuestionario CEAL-SM SUSESO, aplicado a 10 centros de trabajo en el año 2023, se concluye que 4 de ellos (Temuco, La Calera, Local 40, y local 164) presentan estado de riesgo medio donde los porcentajes más altos se encuentran en la carga de trabajo, por falta de tiempo para cumplir las tareas asignadas, siendo las posibles causas la falta de personal, la remuneración por metas, métodos o procesos ineficientes que obligan a realizar tareas extras, exceso de tareas de registro y control y máquinas y herramientas deficientes y



compañerismo, sin explicar por qué ser buenos compañeros es riesgoso. En tanto que se obtuvo 6 centro de trabajo con riesgo bajo, sin recomendación.

b.- Respecto de ABARROTES ECONOMICOS LIMITADA, RUT 76.833.720-9 en cuanto al cuestionario de riesgo psicosocial se obtiene que 4 centros de trabajo obtienen un riesgo medio y, en general realiza recomendaciones relativas a involucrar a los colaboradores en las tomas de decisiones sobre la organización del trabajo, el diseño de los horarios de trabajo, planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y de los colaboradores; optimizar disposiciones sobre tiempo de trabajo para que colaboradores puedan cumplir con responsabilidades familiares; establecer facilidades para el caso de colaboradores que tengan alguna contingencia familiar o doméstica; considerar capacitaciones a la jefaturas en la adquisición de herramientas de orientación respecto de políticas de bienestar; incorporar redes de apoyo social en la organización y un único centro de trabajo ubicado en Cauquenes que obtiene resultado riesgo bajo, sin recomendación. Que en cuanto al resultado Cuestionario SUSESO/ISTAS21, se examinó a 34 centros de trabajo resultando 3 con riesgo alto, recomendando medidas de intervención remitiéndose al capítulo 8° del Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, en tanto que 21 de ellos con riesgo medio, sin indicar recomendaciones o medidas concretas de intervención salvo la consulta al manual de métodos del cuestionario Suseso/Istas, específicamente su capítulo 8° y finalmente 10 con riesgo bajo. Respecto del cuestionario CEAL-SM SUSESO, aplicado a 10 centros de trabajo en el año 2023, se concluye que uno de ellos CUV:128188 resultó con riesgo alto siendo las exigencias emocionales el items con mayor porcentaje, siguiéndole la carga de trabajo y el conflicto de rol; luego se hallan 9 centros de trabajo que presentan estado de riesgo medio donde los porcentajes más altos se encuentran en la carga de trabajo, por falta de tiempo para cumplir las tareas asignadas, siendo las posibles causas la falta de personal, la remuneración por metas, métodos o procesos ineficientes que obligan a realizar tareas extras, exceso de tareas de registro y control y máquinas y herramientas deficientes y exigencias emocionales, reconocimiento y claridad de rol, en conflicto de rol y vulnerabilidad. En tanto que se obtuvo 20 centros de trabajo con riesgo bajo, sin recomendación.

c.- Respecto de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT 76.134.941-4 en cuanto al cuestionario de riesgo



psicosocial se obtiene que 5 centros de trabajo obtienen un riesgo medio y, en general recomienda involucrar a los colaboradores en el diseño de los horarios de trabajo, planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y de los colaboradores; optimizar disposiciones sobre tiempo de trabajo para que colaboradores puedan cumplir con responsabilidades familiares; establecer facilidades para el caso de colaboradores que tengan alguna contingencia familiar o doméstica; considerar capacitaciones a la jefaturas en la adquisición de herramientas de orientación respecto de políticas de bienestar; incorporar redes de apoyo social en la organización y un único centro de trabajo ubicado en Francisco de Aguirre 02 que obtiene resultado riesgo bajo, sin recomendación. Que en cuanto al resultado Cuestionario SUSESO/ISTAS21, se examinó a 6 centros de trabajo resultando 4 de ellos con riesgo alto y 2 de ellos con riesgo medio, sin indicar recomendaciones o medidas concretas de intervención salvo la consulta al manual de métodos del cuestionario Suseso/Istas, específicamente su capítulo 8°. Respecto del cuestionario CEAL-SM SUSESO, aplicado a 5 centros de trabajo en el año 2023, se concluye que 2 de ellos (Hiper 97 y Calama Grecia) presentan estado de riesgo medio donde los porcentajes más altos se encuentran en la carga de trabajo y exigencias emocionales y compañerismo, sin explicar por qué ser buenos compañeros es riesgoso. En tanto que se obtuvo 3 centro de trabajo con riesgo bajo, sin recomendación.

d.- Respecto de WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA, RUT 76.232.647-7, en cuanto al cuestionario de riesgo psicosocial se aplicó a 6 centros de trabajo, resultando 1 ubicado en Peñalolén con riesgo medio y, en general recomienda involucrar a los colaboradores en el diseño de los horarios de trabajo, planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y de los colaboradores; optimizar disposiciones sobre tiempo de trabajo para que colaboradores puedan cumplir con responsabilidades familiares; establecer facilidades para el caso de colaboradores que tengan alguna contingencia familiar o doméstica; considerar capacitaciones a la jefaturas en la adquisición de herramientas de orientación respecto de políticas de bienestar; incorporar redes de apoyo social en la organización y 5 centros de trabajo que obtiene resultado riesgo bajo, sin recomendación. Que en cuanto al resultado Cuestionario SUSESO/ISTAS21, se examinó únicamente un centro de trabajo, el número 977 resultando con riesgo medio, sin indicar recomendaciones o medidas concretas de intervención salvo la consulta al



manual de métodos del cuestionario Suseso/Istas, específicamente su capítulo 8°. Respecto del cuestionario CEAL-SM SUSESO, aplicado a 3 centros de trabajo en el año 2023, se concluye que 1 de ellos (Quilpue) presenta estado de riesgo medio donde los porcentajes más altos se encuentran en la carga de trabajo y exigencias emocionales, equilibrio trabajo y vida privada, vulnerabilidad, compañerismo, reconocimiento y claridad de rol. En tanto que se obtuvo 2 centros de trabajo (Rancagua y Maipú) con riesgo bajo, sin recomendación.

13.- Distintos pronunciamientos de los Tribunales Laborales y Superiores de Justicia que han declarado la ilegalidad del cargo de operador de tienda.

VIGESIMO: Que, corresponde determinar si hechos establecidos precedentemente constituyen indicios de vulneración de los derechos fundamentales de los trabajadores socios de los sindicatos denunciante que desempeñan el cargo de operador de tienda, específicamente respecto del derecho a la integridad física y psíquica y el derecho a la libertad del trabajo y su libre elección.

En lo que respecta al derecho garantizado en el artículo 19° N°1 de la Constitución Política de la República, y que asegura el derecho a la vida y, en el caso que nos convoca, sobre todo a la integridad física y especialmente psíquica, ésta ha sido vulnerada por las prácticas denunciadas en estos autos, a causa de las conductas desplegadas por las denunciadas, quienes han incumplido, y con creces, el deber general de protección de la vida y salud de los trabajadores, del cual son verdaderos garantes, en virtud de lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo, que obliga a los empleadores a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de sus trabajadores. Así, esta obligación se constituye en la prohibición del empleador de realizar actos que impliquen un atentado a este derecho.

Que, así las cosas, en base a los hechos establecidos precedentemente resultan acreditados indicios de vulneración a la integridad física y psíquica de todos los trabajadores socios de los sindicatos denunciante y que ejercen el cargo de operadores de tienda, en la medida que las denunciadas, tal como lo asevera la testigo Carmen Rojas Castillo, utilizaron las modernas tecnologías que permitían el autoservicio tanto al pesar los productos como al momento de pagar por ellos por parte de los usuarios y, unido a los nuevos hábitos de compra, impusieron un nuevo modelo de trabajo basado en la reconversión de los trabajadores a multifuncionales con la consiguiente eliminación de cargos,



y, pese a la resistencia de los trabajadores, las denunciadas han insistido en la aplicación de un cargo que infringe el artículo 10 N°3 del Código del Trabajo, por cuanto éste no otorga certeza jurídica a los trabajadores respecto de las labores concretas a realizar diariamente debido a la amplitud y abstracción de las funciones que debe cumplir de acuerdo a su nuevo contrato de trabajo. Que si bien las denunciadas intentaron morigerar o aminorar los efectos adversos del modelo en el quehacer diario de los trabajadores mediante la firma de un protocolo con las organizaciones sindicales que abarcó capacitaciones respecto de las nuevas funciones de forma presencial y on-line; planificación de las funciones las cuales eran mensuales al inicio, pasaron a ser semanales, con funciones principales y dos funciones adicionales de apoyo que sólo podrían durar dos semanas, pero en los hechos la aplicación de este protocolo tuvo una duración limitada, hasta la firma del convenio colectivo en junio de 2022, tal como lo asevera el testigo Juan Pablo Galdames Verdugo, quien da razón de sus dichos al desempeñarse como abogado de Relaciones Laborales de las denunciadas, quien además, sostiene que el protocolo no está vigente; que lo dieron por desahuciado para los efectos de las compensaciones y que ello no fue formalmente informado a los sindicatos. Que, en relación a lo mismo, el testigo Galdames Verdugo trata de restarle dramatismo a la situación señalando que en cuanto a las capacitaciones y planificaciones, el protocolo sigue vigente ya que ha habido solicitudes de locales que han solicitado capacitación y planificación, pero luego reconoce que ello no es generalizado y tampoco entregó información acerca de los locales, la frecuencia con que se han requerido tales capacitaciones y/o planificaciones ni menos los aspectos críticos de las cuatro funciones principales que deben cumplir los operadores de tienda, que requerían ser atendidas y reforzadas.

Que, en segundo término y no menos importante que lo anterior, lo constituyen las recurrentes intervenciones de la SUSESO a las distintas unidades o sucursales de las denunciadas, detectando a través de las encuestas e instrumentos de medición aplicados a los trabajadores, indicadores de riesgos psicosociales altos y medio en las relaciones laborales. En efecto, el cuestionario SUSESO/ISTAS21 considera entre las dimensiones riesgosas las exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia. Cada una de estas dimensiones son definidas en la encuesta y respecto de cada una de ellas se hacen orientaciones sobre el origen del riesgo,



resultando que el origen del riesgo podría hallarse en la falta de personal, mala planificación del trabajo o remuneración por metas; capacidad insuficiente para el trabajo que se exige o de la posibilidad de control de trabajo por parte del trabajador; carencia de apoyo o acompañamiento para desarrollar habilidades de protección al riesgo o tiempo prolongado de exposición; grado de decisión del trabajador en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labores, inflexibilidad de los horarios o planillas muy ajustadas que impiden que el manejo del tiempo teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente; la falta de definición de las tareas y responsabilidades del trabajador, de los compañeros y superiores (claridad de rol); realizar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar dos tareas contrapuestas o recibir órdenes contradictorias (conflicto de rol); jefes con escaso liderazgos o liderazgos autoritarios, escasa planificación del trabajo, favoritismos, mala comunicación de los jefes con los trabajadores; escasos espacios de dialogo, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza y de preparación para afrontar cambios; relaciones competitivas entre compañeros, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos; ineficiente gestión de personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de políticas de reconocimientos, amenazas de despidos, contratos a plazo fijo, a honorarios, desinformación sobre las políticas de la organización, amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas, exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos; jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar, turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones. Que respecto del informe de riesgo psicosocial aplicado a centros de trabajo de las denunciadas, cabe tener presente que el informe señala el porcentaje de trabajadores que participan en la encuesta, las variables que son medidas, a saber, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia; indica las preguntas efectuadas a los trabajadores participantes de la encuesta las cuales tienen sólo dos posibles respuestas, “siempre/la mayoría de las veces” y “sólo unas pocas veces/nunca” y luego efectúa recomendaciones según la dimensión. Cabe tener presente muchas de estas encuestas arrojaron nivel de riesgo alto y medio. Que



finalmente respecto de los resultados cuestionario CEAL-SM SUSESO, éste se aplicó a centros de trabajo de las denunciadas a través del cual se midieron dimensiones consistentes en carga de trabajo, exigencias emocionales, desarrollo profesional, reconocimiento y calidad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, compañerismo, inseguridad con las condiciones de trabajo, equilibrio trabajo y vida privada, confianza y justicia organizacional, vulnerabilidad, violencia y acoso y salud mental. Que, respecto de cada una de estas dimensiones, la encuesta establece posible origen del riesgo; preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión y luego señala ejemplos de intervención asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado, agregando que las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT. Cabe consignar, que los resultados de este último cuestionario de Salud Mental arrojó mayoritariamente nivel de riesgo medio en los Centros de Trabajo estudiados. Que, en relación a estos instrumentos que miden el impacto de las condiciones de trabajo en la salud mental de los trabajadores, los sindicatos denunciantes consultaron al abogado que absuelve posiciones por las denunciadas y este se limita a señalar que *“no ha conocido información específica respecto del operador de tienda y los riesgos psicosociales y que debe tomarse las medidas por prevención de riesgos y Recursos Humanos”*, lo que en concepto del Tribunal implica una minimización y casi invisibilización del problema de salud mental que se vive en las unidades de trabajo. Esta misma pregunta se realizó a la testigo Carmen Rojas Castillo quien afirma que *“pasado el tiempo, los funcionarios están conformes, están conociendo otras labores y áreas y conocen a otros compañeros y afirma que a los mayores no les ha costado el cambio, porque es dinámico, es lúdico”*, sin embargo desconoce casi por completo las evaluaciones ISTAS, señalando únicamente que la evaluación de local 49 es buena, sin saber nada más respecto de los otros locales y finalmente Sandra Berrios, pese a ser gerente de personas de la marca LIDER y LIDER EXPRESS desde 2002, afirma que *“no está al tanto de los riesgos psicosociales de los trabajadores y que esto lo ve el Departamento de Prevención de Riesgos”*.

Que, en concepto del Tribunal, la salud mental y física de los trabajadores debería ser una de las mayores preocupaciones de las compañías demandadas por cuanto involucra la forma en que el empleador cumple con las exigencias de cuidado y resguardo que le impone el artículo 184 del Código del Trabajo.



Que, los indicios de vulnerabilidad latamente analizados en los motivos que anteceden demuestran que la implementación del operario de tienda, también denominado omnioperador ha traído aparejado consecuencias negativas en la salud física y mental de los operadores, y ello se manifiesta en las alta incidencia del riesgo psicosocial y de los accidentes del trabajo, sin que las denunciadas hayan implementado las medidas de seguridad y resguardo eficaces para mitigarlos o eliminarlos, muy por el contrario, teniendo a la mano el acuerdo alcanzado con los sindicatos plasmado en el Protocolo de 6 de diciembre de 2021, fueron las propias denunciadas quienes dejaron de aplicarlo unilateralmente, dejando a los centros de trabajo y sus operadores de tienda sin la debida y necesaria capacitación y planificación de las tareas ajustada a las necesidades y realidad de cada unidad. Que ante esta realidad, los trabajadores sometidos a un modelo que no les entregaba certeza respecto de las labores a realizar día a día, con precaria capacitación y con una planificación enviada por una gerencia central que remite planillas genéricas, sin atender a las reales y concretas necesidades de cada local, causó en los trabajadores trastornos en la salud mental y física, como lo demuestra los datos sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales informados por la Mutual de Seguridad y se revela de la información entregada por la SUSESO respecto de los indicadores psicosociales y encuestas aplicadas a los trabajadores que prestan servicios personales y exclusivos para las demandadas de autos.

Que respecto de la vulneración a la libertad de elección de un trabajo amparada en el Art. 19 N°16 Constitución Política de la República, los sindicatos denunciantes la fundan en la circunstancia que las demandadas han vulnerado los derechos de los trabajadores con la implementación de un cargo abierta y declaradamente ilegal, tanto por órganos administrativos como por los Tribunales de Justicia. Agregan que la implementación de un cargo con funciones difusas y además no complementarias entre sí, vulnera la libre elección de un trabajo, pues los operadores de tienda, en realidad, no saben que trabajo tienen que realizar y se transforman en un verdadero “comodín” del empleador, vulnerando con ello la libertad de trabajo en su variante de libre elección de los operadores de tienda. La libre elección no solo debe entenderse como trabajar en lo que a cada persona le plazca, sino que también debe comprenderse dentro de este derecho o garantía la obligación del empleador de respetar los servicios para los cuales contrató a una persona y



además, por cierto, en la aplicación del cargo, se debe cumplir la ley, todo lo cual las demandadas no han cumplido.

Que, en cuanto a la libertad de trabajo debe entenderse dos aspectos: por una parte, la libertad de trabajo, esto es, el derecho de toda persona de no ser forzada a desarrollar una labor, la que sólo puede ser ejecutada con su consentimiento previo y libre, y, por otra, la libertad de contratación y la libre elección del trabajo, que consiste en la facultad de toda persona de escoger sin sujeción o concurso de otro, el momento, la persona, la labor y las condiciones en que contratará sus servicios laborales, con sujeción a los límites establecidos en la ley.

Luego, no se trata de una garantía que permita permanecer en un trabajo determinado ni obtenerlo, sino sólo el derecho a desarrollarlo libremente sin que intervenga el Estado o un particular para impedirlo, todo ello teniendo presente las normas constitucionales o legales que por otras consideraciones superiores pueden prohibir determinadas actividades o limitarlas.

Que, conforme lo expresa el profesor de Derecho del Trabajo y Previsión Social don Pedro Irureta Iriarte en su artículo publicado en la Revista Chilena de derecho Volumen 19 N°3 páginas 489 a 508 año 1992, la Constitución Política de la República de 1980 “se limitó a consagrar ciertas ideas básicas en la garantía del artículo 19 N°16, que decían relación con los siguientes puntos: a) la libertad de trabajo y su protección; b) la libre contratación y la libre elección del trabajo, con una justa retribución; c) la no discriminación en materia laboral; d) las limitaciones al trabajo; e) la imposibilidad de exigir afiliación o desafiliación para trabajar; f) la negociación colectiva, y g) la huelga. Agrega el profesor Irureta que “Nosotros sostenemos que la expresión del inciso 1a del N° 16 consagra el compromiso de la Constitución en orden a asegurar dos bienes jurídicos muy claros: a) La Libertad de Trabajo: Esta garantía consiste en el derecho constitucional que habilita a toda persona a buscar, obtener, practicar, ejercer o desempeñar cualquier actividad remunerativa, profesión u oficio lícitos, vale decir, no prohibidos por la ley. De esta manera, lo que hace el constituyente es mantener un criterio que se esboza ya con el advenimiento del Renacimiento en orden a rechazar la reglamentación gremial y sus precios tasados. Recordemos que, durante el régimen de las corporaciones, ninguna persona podía desempeñar oficio alguno si no pertenecía a la corporación o gremio. Como señala un autor, "la existencia de las corporaciones, si bien en un principio obedeció a motivos de



defensa y solidaridad profesionales, posteriormente se reveló como un óbice al progreso industrial y a la libertad de trabajo." En esta perspectiva, el constituyente de 1980 recoge un criterio universalmente aceptado en orden a permitir que toda persona efectúe una labor lícita sin más límites que la moral, la seguridad y salubridad públicas, y el interés nacional. Ese es el verdadero alcance de esta expresión. b) El trabajo propiamente tal: Conjuntamente con establecer la libertad de trabajo, el constituyente lo que hace es reafirmar su compromiso en el sentido que lo que se protege es, también, el trabajo mismo. El fundamento de este parecer surge de diversos aspectos que hemos considerado necesario sintetizar en los siguientes puntos: 1) Historia fidedigna del N° 16: Si se analiza la discusión particular del precepto en el seno de la Comisión Ortúzar se puede apreciar que el criterio del constituyente fue el de diferenciar dos bienes tutelados: la libertad de trabajo y el trabajo como tal. En efecto, en la sesión N° 199, don Alejandro Silva Bascuñán preguntó cuál era el verdadero alcance que debía darse al precepto, toda vez que su redacción inducía a algún tipo de confusión. Ante ello, don Enrique Evans puntualizó, sin ser rebatido, que "la frase actual está bien, nunca se ha prestado a dudas, y todos los profesores la han explicado con entera claridad: la libertad de trabajo y su protección, es decir, la protección del trabajo, no de la libertad, porque las libertades se bastan a sí mismas y si el constituyente protegiera a cada una de ellas, no tendría sentido su consagración en el texto."

Respecto del derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo, el profesor Irureta señala: "¿Qué implica el derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo?: Contenido de la norma: El inciso 2° del N°16 del artículo 19 de La Constitución señala que: "toda persona tiene derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo con una justa retribución." Esta norma se refiere, por tanto, a dos aspectos centrales de la libertad de trabajo, como son: a) La libre contratación: Este aspecto dice directa relación con los trabajadores dependientes o subordinados, y con el derecho que tiene el empleador para contratar aquellas personas que considere más idóneas y capacitadas para la actividad requerida. De esta manera, el empleador goza de un poder amplio de contratación del personal que crea más conveniente, pero en razón de la capacidad e idoneidad del trabajador. Desde esta perspectiva, no podría un empleador sujetar la contratación a elementos caprichosos o no racionales. Consecuente con lo anterior, la Constitución no está prohibiendo la preferencia frente a dos personas determinadas. Como lo señaló don Sergio



Diez en la propia Comisión, "no hay duda alguna de que, dentro de la Libertad de contratación, está, fundamentalmente, la libertad de elegir colaboradores." De esta forma, lo que impide la Constitución es un sistema generalizado de discriminación; pero ello no significa que el empleador no tenga la libertad para elegir aquellos que considere más adecuados para un trabajo determinado. "Si alguien es dueño de una empresa y se presentan cinco candidatos para ocupar un cargo determinado, por ejemplo, esto no le obliga a elegir a alguno de ellos. A lo que esto le obliga es a que, en toda elección de su personal, no utilice normas que signifiquen discriminación." b) La libre elección del trabajo: La garantía que establece el N° 16 está referida tanto a los trabajadores dependientes como independientes. Es una garantía amplia. Todo trabajador, sea subordinado o no, tiene derecho a la libertad de trabajo y a la protección del mismo. De esta forma, la expresión del epígrafe implica la posibilidad que tiene toda persona de elegir su trabajo libremente, sin coacción o imposición de terceros o del propio Estado. En esta perspectiva, si el trabajador elige una actividad determinada, nadie puede coartarlo en su decisión, pero una vez elegida la actividad se someterá a la regulación que el ordenamiento jurídico ha dispuesto para ella. Lo que queremos reafirmar, (...) es que la elección del trabajo es libre, pero la naturaleza misma de dicho trabajo, así como su regulación, no puede modificarse por acuerdo de las partes. En el Derecho del Trabajo las cosas son lo que son y no lo que las partes pretendan que sean".

Que así, a la luz de los conceptos analizados y los hechos que describen los sindicatos denunciante como fundamento a su acción, aun cuando el cargo de operador de tienda al que accedieron los socios haya sido declarado ilegal, no se divisa técnicamente como las denunciadas podrían haber vulnerado la libertad de trabajo, su derecho a la libre contratación, ni su derecho a la libre elección del trabajo. Que más bien se observa una crítica a las condiciones en que los operadores de tienda prestan sus servicios y principalmente a la falta de certeza respecto del área y funciones que cada día corresponde cumplir a cada uno de ellos, y si es ajustado a derecho que un operador de tienda pueda estar obligado a prestar, en el día, diversas funciones en calidad de principales y, a la vez, se vea compelido a prestar servicios en labores adicionales o de apoyo, cambiando constantemente de jefatura y de criterios respecto de la forma en cómo se lleven a cabo las funciones de apoyo, las políticas de



reemplazos, de solicitudes de permisos y de vacaciones y, por último de evaluación de sus funciones.

VIGESIMO PRIMERO: Que, si bien durante la inspección personal que el Tribunal efectuó a varios de los locales de las denunciadas, los encargados de los mismos proporcionaron información acerca de la planificación de las funciones de los operadores de tienda y de la forma como ella era comunicada a los trabajadores, lo cierto es que esta Magistrada no estuvo en condiciones ni se dio la oportunidad de dialogar con los trabajadores, salvo uno que otro que estuvo llano a contestar algunas preguntas, lo que, en cierto modo, volvió la diligencia un tanto estéril. Que, en cuanto a lo mismo, dada la sorpresa que resultó la diligencia para todos los locales, ya que no se informó previamente cuáles serían los locales visitados, al llegar a los establecimientos de las denunciadas las más de las veces los encargados creyeron que eran fiscalizados por la Inspección del Trabajo, tornándose la situación tensa para los encargados.

VIGESIMO SEGUNDO: Que atendido lo razonado precedentemente, concurriendo en la especie indicios de vulneración de garantía constitucional de los operarios de tienda, específicamente la integridad física y psíquica, protegidas en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República, durante la relación laboral, se acogerá la denuncia por vulneración de derechos fundamentales intentada por los sindicatos individualizados en el libelo pretensor, en representación de todos los socios afiliados a los sindicatos que detentan el cargo de operador de tienda y, consecuente con ello, se ordenará el cese de las conductas vulneratorias y se aplicarán las medidas reparatorias que se expresarán en lo resolutive del fallo.

VIGESIMO TERCERO: Que, los sindicatos denunciantes sostienen que resulta evidente el daño moral, emocional y extrapatrimonial que han sufrido los socios de las organizaciones sindicales demandantes que detentan el cargo de “operador tienda”, el cual debe ser reparado. Estiman que la indemnización del daño moral en materia laboral ha sido reconocida expresamente en la ley 16.744 y la doctrina laboral también la ampara. Que, en base a ello, demandan a título de indemnización por daño moral y como medida reparatoria de conformidad al artículo 495 N°3 del Código del Trabajo, la suma justa y razonable de \$500.000.- por cada socio que detente el cargo de “operador tienda” o, a la suma mayor o menor que el Tribunal considere justa.



Que las demandadas sostienen la falta de legitimación de los denunciantes para solicitar una indemnización de perjuicios a favor de cada uno de sus afiliados, ya que no se incluye qué socios detentan el cargo de operador de tienda involucrando, infundadamente, a 14.600 socios. Sin perjuicio, alegan además que los daños cuya indemnización se pretende sin dar detalles de la solicitud, son inexistentes e improcedentes. La argumentación de los denunciantes debe ser rechazada en base a dos fuertes razones. Por un lado, porque el contrato colectivo cuenta con mecanismos de compensación suficiente que fueron acordados y validados por el propio Sindicato; y, por otro lado, porque no existe ilegalidad alguna en la forma de implementación de la polifuncionalidad o transformación operacional. Que luego de una escueta fundamentación se solicita una irrisoria e impertinente indemnización de \$500.000.- por cada socio que se desempeñe en calidad de operador de tienda, sin explicar ni aportar ningún otro tipo de antecedentes. Por lo demás, ¿De dónde se obtienen? ¿Cómo se conectan con los presuntos incumplimientos? Nada de ello se indica en la demanda, de lo que se desprende que aquella partida debe ser rechazada. Sin perjuicio de lo anterior, controvierte expresamente los montos solicitados a título de daño moral, siendo carga probatoria del demandante tanto la acreditación de su existencia como cuantía y el vínculo causal entre los supuestos incumplimientos que derivarían en indicios de vulneración de derechos fundamentales y los daños solicitados.

VIGESIMO CUARTO: Que la falta de legitimación activa refiere a la ausencia de la capacidad legal de una persona, natural o jurídica, para ejercer una acción o reclamar un derecho en un procedimiento judicial, ya sea porque no tiene un interés directo en el objeto del litigio o porque no es el titular legítimo del derecho que se pretende hacer valer.

Que, por otra parte, el daño moral se encuentra definido en el derecho nacional como el "pretium doloris", es decir al sufrimiento, dolor o molestia que resulta de un hecho ilícito y afecta la sensibilidad física o los sentimientos y afectos de una persona. En el ámbito del derecho del trabajo este apunta al sufrimiento o molestia experimentada en el contexto de la relación laboral.

Que en la especie los sindicatos argumentan que se encontraría en la hipótesis de la segunda parte del N°2 del artículo 220 del Código del Trabajo, que establece: *“2.- Representar a los trabajadores en el ejercicio de los derechos emanados de los contratos individuales de trabajo, cuando sean requeridos*



por los asociados. No será necesario requerimiento de los afectados para que los representen en el ejercicio de los derechos emanados de los instrumentos colectivos de trabajo y cuando se reclame de las infracciones legales o contractuales que afecten a la generalidad de sus socios. En ningún caso podrán percibir las remuneraciones de sus afiliados”. Cabe consignar que la norma en comento distingue claramente tres hipótesis en que el sindicato puede representar a los trabajadores, a saber: a) en el ejercicio de los derechos emanados de los contratos individuales de trabajo, b) en el ejercicio de los derechos emanados de los instrumentos colectivos de trabajo; y c) cuando se reclame de las infracciones legales o contractuales que afecten a la generalidad de sus socios. Esta última alternativa es la que el Sindicato expresa que la legitima para actuar en juicio. Que, en base a la mencionada norma, los sindicatos demandan como medida reparatoria el pago de una indemnización daño moral equivalente a por la suma de \$500.000 para cada uno de los socios o lo que se estime conveniente.

Que analizada las hipótesis del mencionado artículo 220 N°2 del código del ramo, resulta evidente que la norma no les otorga a los sindicatos explícitamente la facultad de representar o demandar en nombre del trabajador por conceptos específicos como el daño moral, ya que esta acción está reservada al titular del derecho afectado. En efecto el daño moral es un daño personal cuya titularidad recae exclusivamente en la víctima directa de la afectación. En casos excepcionales, esta titularidad puede extenderse a familiares cercanos, como en situaciones de fallecimiento o incapacidad severa, pero no a terceros no afectados directamente, como los sindicatos actuantes.

Que en mérito del razonamiento precedente se debe concluir que la acción por daño moral tiene como fundamento la protección de derechos de la personalidad, tales como la dignidad, el honor y la integridad psíquica. Por tanto, es una acción que corresponde exclusivamente a la persona afectada. Si bien los sindicatos tienen un rol activo en las relaciones laborales y pueden presentar denuncias de vulneraciones de derechos fundamentales, su participación procesal no puede sustituir la iniciativa del trabajador en acciones específicas como la reclamación por daño moral, por ende, no están facultados para actuar como representante legal del trabajador en acciones personalísimas como la reclamación por daño moral. Que así las cosas la



excepción de falta de legitimación activa interpuesta por las denunciadas será acogida.

VIGESIMO QUINTO: Que las pruebas rendidas han sido analizadas conforme a las reglas de la sana crítica y la no ponderada expresamente en nada altera las conclusiones referidas precedentemente.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 220 y siguientes, 425 a 432, 434 a 439, 440 a 462, 485 y siguientes del Código del Trabajo se resuelve:

I.- Que se rechaza la caducidad de la acción de tutela laboral impetrada por las denunciadas.

II.- Que se acoge la excepción de falta de legitimación activa de los sindicatos denunciantes para impetrar la acción de indemnización del daño moral promovida por las denunciadas.

III.- Que se acoge la denuncia de Tutela Laboral por vulneración de derechos fundamentales durante la relación laboral intentada por el abogado Fernando Raineri Montes, como mandatario judicial y en representación convencional de los siguientes sindicatos: 1. SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA HIPERMERCADO CALAMA LTDA., RUT: 65.788.090-6; 2. SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA, ESTABLECIMIENTO HUAYTIQUINA, RUT: 65.184.774-5; 3. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO COPIAPO LTDA., RUT: 65.832.500-0; 4. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LA SERENA Y OTROS, RUT: 65.091.106-7; 5. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART 4 ESQUINAS Y OTROS, RUT: 65.098.905-8; 6. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO VALPARAISO LTDA. " LIDER VALPARAISO ", RUT: 65.832.1307; 7. SINDICATO DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LIMITADA, ESTABLECIMIENTO LAS HERAS, RUT: 65.054.091-3; 8. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS LIDER, VALPARAISO, RUT: 65.169.035-8; 9. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO LIDER EXPRESS CURAUMA, RUT: 65.165.261-8; 10. SINDICATO INTEREMPRESA COLON VALPARAISO, RUT: 53.334.035-0; 11. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO ACUENTA LIMITADA, RUT: 65.091.238-1; 12. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART SAN FELIPE Y OTROS, RUT: 65.127.219-K; 13. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER SAN



FELIPE, RUT: 65.197.751-7; 14. SINDICATO INTEREMPRESA ORGULLO Y VICTORIA LIDER 122 QUILLOTA, RUT: 65.197.832-7; 15. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO SAN ANTONIO, RUT: 65.060.722-8; 16. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ALGARROBO Y OTROS, RUT: 65.089.844-3; 17. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA EL QUISCO Y OTROS, RUT: 65.174.804-1; 18. SINDICATO AUTONOMO WALMART ESTABLECIMIENTO LOS ANDES, RUT: 65.085.736-4; 19. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LOS ANDES Y OTROS, RUT: 65.197.769-k; 20. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LOS ANDES 601 Y OTROS, RUT: 65.199.035-1; 21. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART VIÑA DEL MAR Y OTROS, RUT: 65.098.825-6; 22. SINDICATO INTEREMPRESA VIÑA DEL MAR UNION FUERZA Y OTROS, RUT: 65.099.116-8; 23. SINDICATO INTEREMPRESA EXPRESS DE CONCON Y OTROS, RUT: 65.192.331-K; 24. SINDICATO INTEREMPRESA N°1 EXPRESS 164, RUT: 65.206.411-6; 25. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER REÑACA, RUT: 65.206.786-7; 26. SINDICATO INTEREMPRESA EXPRESS VILLA ALEMANA, RUT: 65.206.224-5; 27. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO 697, RUT: 65.079.102-9; 28. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART UNIFICADOS, RUT: 65.191.286-5; 29. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO CONCEPCION LTDA., RUT: 65.807.340-0; 30. SINDICATO DE TRABAJADORES EXPRESS DE LIDER-ESTABLECIMIENTO SAN PEDRO DE LA PAZ, RUT: 65.063.103-k; 31. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER BELLAVISTA, RUT: 65.213.951-5; 32. SINDICATO HIPER LIDER CHIGUAYANTE, RUT: 65.191.455-8; 33. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LOS ANGELES Y OTROS, RUT: 65.196.432-6; 34. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO VILLARRICA, RUT: 65.070.805-9; 35. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO PUCÓN, RUT: 65.070.755-9; 36. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO ABARROTES ECONOMICOS 560 VILLARRICA, RUT: 65.126.592-4; 37. SINDICATO DE EMPRESA WALMART - ESTABLECIMIENTO HIPER LIDER PUERTO MONTT, RUT: 65.061.533-6; 38. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA ALERCE Y OTROS, RUT: 65.090.419-2; 39. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER CARDONAL Y OTROS, RUT:



65.198.623-0; 40. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA SUPERMERCADO OSORNO LTDA., RUT: 65.004.072-3; 41. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO LIDER CESAR ERCILLA OSORNO, RUT: 65.091.777-4; 42. SINDICATO HIPER LIDER PUNTA ARENAS, RUT: 65.056.717-k; 43. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART EXPRESS SANTA ROSA, RUT: 65.116.483-4; 44. SINDICATO INTEREMPRESAS WALMART SAN MARTIN 689 Y OTROS, RUT: 65.209.468-6; 45. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO GRAN AVENIDA LTDA., RUT: 65.593.500-2; 46. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART SAN JOAQUIN, RUT: 65.075.598-7; 47. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PADRE HURTADO Y OTROS; RUT: 65.128.678-6; 48. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES WALMART MALLOCO, RUT: 65.175.221-3; 49. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART MELIPILLA Y OTROS, RUT: 65.194.216-0, 50. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART HIPER BUIN Y OTROS, RUT: 65.171.949-6; 51. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA WALMART RECOLETA, RUT: 65.055.316-0; 52. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DE HUECHURABA, RUT: 65.088.709-3; 53. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART INDEPENDENCIA Y OTROS, RUT: 65.089.973-3; 54. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PEDRO FONTOVA, RUT: 65.119.408-3; 55. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RECOLETA Y OTROS, RUT: 65.119.7775; 56. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART RENCA 748, RUT: 65.147.511-2; 57. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA HIPERMERCADO LA REINA LTDA., RUT: 65.688.740-0; 58. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO SUPERMERCADO GRECIA DE LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO EXPRESS LTDA., RUT: 65.053.146-9; 59. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO EXPRESS DE CONSISTORIAL, RUT: 65.086.374-7; 60. SINDICATO INTEREMPRESAS WALMART SALVADOR Y OTROS, RUT: 65.122.497-7; 61. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO IRARRAZAVAL, RUT: 65.135.096-4; 62. SINDICATO DE EMPRESA LIDER SUPERMERCADO MAIPU LTDA, RUT: 65.032.729-2; 63. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART VESPUCIO MAIPU, RSU: 13090995; 64. SINDICATO INTEREMPRESA CENTRAL



MAYORISTA LONQUEN Y OTROS., RUT: 65.165.891-8; 65. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER MID MALL, RUT: 65.162.405-8; 66. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART CL A Y S LTDA., RUT: 65.161.383-8; 67. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER ISABEL RIQUELME 174 Y OTROS, RUT: 65.206.541-4; 68. SINDICATO DE EMPRESA WALMART HIPERMERCADO ALAMEDA, RUT: 65.051.509-9; 69. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO SAN PABLO LTDA., RUT: 65.010.607-5; 70. SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO PUDAHUEL 690, RUT: 65.162.191-7; 71. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO SEMINARIO 065, RUT: 65.059.886-5; 72. SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA WALMART ESTABLECIMIENTO SANTA ISABEL 677, RUT: 65.208.006-5; 73. SINDICATO INTEREMPRESA CIUDAD DE LOS VALLES Y OTROS, RUT: 65.212.649-9; 74. SINDICATO DE EMPRESA SUPERMERCADO SAN BERNARDO LTDA., RUT: 65.032.321-1; 75. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DE VICUÑA MACKENNA Y OTRO, RUT: 65.088.791-3; 76. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES WALMART SANTA AMALIA Y OTROS, RUT: 65.090.595-4; 77. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART DEPARTAMENTAL Y OTROS, RUT: 53.331.418-K; 78. SINDICATO DE EMPRESA HIPERMERCADO PUENTE NUEVO, RUT: 65.028.583-2; 79. SINDICATO DE EMPRESA ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA (BUENAVENTURA), RUT: 65.039.424-0; 80. SINDICATO DE EMPRESA JOSE MARIA CARO LTDA., RUT: 65.009.261-9; 81. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO WALMART LOS DOMINICOS, RUT: 65.054.963-5; 82. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART TOMAS MORO Y OTROS, RUT: 65.081.447-9; 83. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART VITACURA Y OTROS, RUT: 65.091.632-8; 84. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES WALMART ESTORIL Y OTROS, RUT: 65.164.604-9; 85. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ISABEL LA CATOLICA Y OTROS, RUT: 65.193.9259; 86. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LO MARCOLETA 671 Y OTROS, RUT: 65.041.832-8; 87. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART COLINA Y OTROS, RUT: 65.123.248-1; 88. SINDICATO INTEREMPRESA ALGARROBAL 253 Y OTROS, RUT:



65.224.031-3; 89. SINDICATO N°3 EMPRESA LIDER VALDIVIA, RUT: 65.035.136-3; 90. SINDICATO DE ESTABLECIMIENTO DE EMPRESA LIDER EXPRESS PICARTE DE VALDIVIA, RUT: 65.074.359-8; 91. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VALDIVIA Y OTROS; RUT: 65.090.245-9; 92. SINDICATO N°1 DE EMPRESA SUPERMERCADO LIDER DE ARICA, RUT: 65.872.870-4; 93. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART CHILLÁN Y OTROS, RUT: 65.090.772-8; 94. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART MATUCANA Y OTROS, RUT: 65.215.072-7; 95. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART LO CAMPINO Y OTROS, RUT: 65.213.695-8; 96. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VALPARAÍSO, RUT: 65.216.172-3; 97. SINDICATO INTEREMPRESA EXPRESS QUILPUÉ Y OTROS, RUT: 65.211.609-4; 98. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART TALCA LA FLORIDA Y OTROS; RUT: 65.214.188-9; 99. SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES LIDER COLON, RUT: 65.220.263-2; 100. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LO OVALLE Y OTROS, RUT: 65.230.412-5; 101. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA VIVACETA Y OTROS, RUT: 65.211.998-0; 102. SINDICATO INTEREMPRESA HIPER LIDER BELLOTO, RUT: 65.213.647-8; 103. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RODELILLO Y OTROS, RUT: 65.213.606-0; 104. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART QUILIN Y OTROS, RUT: 65.216.748-9; 105. SINDICATO INTEREMPRESA LIDER LA PALOMA, RUT: 65.223.496-8; 106. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA REÑACA Y OTROS, RUT: 65.213.414-9; 107. SINDICATO INTEREMPRESA RIO BUENO-LA UNIÓN Y OTROS, RUT: 65.222.176-1; 108. SINDICATO INTEREMPRESA AUTONOMO EXPRESS DE LIDER PAICAVI, RUT: 65.210.061-9; 109. SINDICATO N°2 LIDER BIO BIO- SL2BB, RUT: 65.016.101-7; 110. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA RAHUE Y OTROS, RUT: 65.204.708-4; 111. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART 10 DE JULIO Y OTROS, RUT: 65.204.872-5; 112. SINDICATO DE EMPRESA SUPERMERCADO GRAN AVENIDA LIMITADA., RUT: 65.033.687-9; 113. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART PEDRO DE VALDIVIA Y OTROS, RUT: 65.078.677-7; 114. SINDICATO DE EMPRESA LIDER VALDIVIA, RUT: 65.014.949-1; 115. SINDICATO INTEREMPRESA



ACUENTA CORONEL Y OTROS, RUT: 65.230.433-8; 116. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA OCTAVA REGIÓN Y OTROS, RUT: 65.231.225-K; 117. SINDICATO INTEREMPRESA WALMART ACUENTA LIMACHE Y OTROS, RUT: 65.212168-3; y 118. SINDICATO INTEREMPRESA ACUENTA LOTA Y OTROS, RUT: 65.227.318-1 en contra de las denunciadas 1. ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., (en lo sucesivo “Supermercados Hiper” o “Hiper”), Rut N°76.134.941-4, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, cédula de identidad N° 6.978.243-4; 2. ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LTDA., (en lo sucesivo “Supermercados Express” o “Express”), Rut N° 76.134.946-5, representada legalmente por don CRISTIÁN RIQUELME, cédula de identidad N° 12.496.805-4; 3. ABARROTES ECONÓMICOS LIMITADA, (en lo sucesivo “Supermercados Acuenta” o “Acuenta”), Rut N°76.833.720-9, representada legalmente por don JUAN ANTONIO GUERRERO LORCA, cédula de identidad N°14.453.781-5 y 4. WALMART CHILE MAYORISTA LIMITADA, (en lo sucesivo “Walmart Chile” o “Walmart”), Rut N°76.232.647-7, representada legalmente por don HORACIO BARBEITO, cédula de identidad N°24.936.394-4, todos los cuales comprenden una Unidad Económica o Único Empleador para efectos laborales y previsionales en cuanto se declara:

1.- Que las denunciadas no han otorgado a los trabajadores que se desempeñan en el cargo de “Operador de Tiendas” un mínimo de certeza acerca de las labores a realizar en los supermercados, toda vez que las funciones contractualmente impuestas no pueden ser calificadas de “específicas” ni “complementarias” entre sí, pues se refieren a funciones de naturaleza disímil, contraviniendo por tanto, a los derechos establecidos por el legislador laboral en los artículos 7 y 10 N°3 del Código del Trabajo y, asimismo, han incurrido en la vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores que ejercen el cargo de operadores de tienda u omnioperador a la integridad física y psíquica contemplado en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República.

2.- Que, se ordene a las demandadas a cesar de forma inmediata y definitiva de la aplicación del cargo de “operador tienda” u “Omnioperador” bajo apercibimiento legal;

3.- Que se ordena remitir copia de la sentencia a la Dirección del Trabajo para su registro y oportuna publicación.

IV.- Que, se rechaza en lo demás, la referida tutela.



V.- Que cada parte pagará sus costas.

Ejecutoriada la presente sentencia, cúmplase con lo previsto en el artículo 462 del Código del Trabajo y devuélvanse los documentos a las partes a sola petición verbal.

Regístrese y notifíquese.

Archívese en su oportunidad.

RIT: T-2050-2023

RUC: RUC: 23-4-0509420-7

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



A contar del 6 de abril de 2025, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para las Regiones de Magallanes y la Antártica Chilena y de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Sala y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>