



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E 737 (23) 2021

ORDINARIO N°: 848 /

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Categorización de los trabajadores de "call center".
Artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo.

RESUMEN:

No resulta necesario emitir un nuevo pronunciamiento acerca de la materia señalada, permaneciendo vigente la doctrina institucional citada en el cuerpo del presente informe.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de Jefa de U. de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de 15.02.2021.
- 2) Correo electrónico de Sr. Cristian Assadi Cubillos, de fecha 29.12.2020.

SANTIAGO, 05 MAR 2021

**DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A: SR. CRISTIAN ASSADI CUBILLOS
ABOGADO "CHILE BPO SOLUTIONS S.A."
cassadi@sercorp.cl**

Mediante solicitud de ANT. 2) se ha solicitado a este Servicio un pronunciamiento, que se refiera a la procedencia de consensuar una interpretación que resulte armónica con lo decidido por tribunales superiores de justicia, específicamente con la I. Corte de Apelaciones de Talca, que en sentencia definitiva de fecha 09.08.2019 al conocer de un recurso de nulidad en materia laboral, causa Rol N° 165-2018, concluyó que los trabajadores de call center que atienden las necesidades propias de la telefonía celular, se rigen por lo establecido en sus contratos, en el sentido de hacerles aplicable lo establecido en el artículo 38 N° 2 del Código del Trabajo, y en consecuencia razonar que son trabajadores que prestan servicios que exigen continuidad por la naturaleza de sus procesos, por razones de carácter técnico, por las necesidades que satisfacen o para evitar notables perjuicios al interés público o de la industria. Conclusión que se aleja de lo

establecido por la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo que los entiende incluidos en la categorización que describe el artículo 38 N° 7 del Código del Ramo, es decir, que son trabajadores del comercio por el tipo de labores que desempeñan. Añade que, por el mismo fundamento sostenido por el tribunal de alzada, le parece erróneo que la Inspección del Trabajo, en las votaciones del plebiscito y primarias recién pasadas, obligue a cerrar el "call center" de que se trata, solo por estar ubicado en el Mall "Portal del Centro" en la ciudad de Talca, reiterando que los trabajadores de que se trata, se rigen por lo establecido en el artículo 38 N° 2 del Código del Trabajo, y no por la norma del artículo 38 N° 7 del mismo cuerpo normativo.

Al respecto, cumpla con informar a Ud., que la doctrina uniforme y reiterada de este Servicio ha concluido que los trabajadores de los denominados "call center" se encuentran en la categoría de trabajadores del sector comercio establecida en el artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo, pero que dicha circunstancia deberá ser determinada en cada caso en forma particular.

Además, cabe considerar lo establecido en dictamen N°2091/49 de 17.05.2017, que concluyó: *"A mayor abundamiento, es del caso señalar que el dictamen N°5094/231, de 04.09.1992, de este Servicio, definiendo empresa comercial como toda aquella que en su giro realice alguna de las actividades o actos de comercio, precisó que pueden formar parte de estos, "los bienes, los servicios, las gestiones y las meras informaciones". Además, definió lo que se entiende por una empresa de suministros como, "la constituida para facilitar periódica o continuamente en el mercado, en dominio o en uso y goce, la utilización de bienes, servicios, gestiones o informaciones mediante un precio fijado de antemano y que permanecerá invariable durante cierto tiempo".*

En consecuencia, son dependientes de comercio, para los efectos previstos en la ley N°20.215, todos los trabajadores que prestan servicios en la actividad comercial, cualquiera que sean las características de su contratación, trabajador directo o externalizado, y cuyas labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio, en uso o goce, independientemente de la modalidad de atención directa, no quedando afectos a dicha normativa aquellos que laboran en clubes, restaurantes y establecimientos de entretenimiento.

Ahora bien, a fin de determinar si los trabajadores de call center se encuentran liberados de la obligación de prestar servicios los días que la ley establece como feriados obligatorios e irrenunciables para los dependientes de comercio, corresponderá tener presente la doctrina contenida en dictamen N°2205/037, de 06.05.2015 y ordinarios N°s 591 y 1228 ambos del año 2016, en que para resolver si la ley 20.823 les era aplicable estableció la necesidad de determinar si estos se consideran o no trabajadores del rubro, es decir entonces, que presten servicios en la actividad comercial, cualquiera que sean las características de su contratación, trabajador directo o externalizado, y cuyas labores se relacionen con el expendio o venta directa al público de mercadería, provisiones o suministros en dominio en uso o goce, atendido que no cabe duda que la atención entregada por estos, cumple con la característica de ser inmediata y directa al público, es decir, no hay un intermediario o tercero entre el cliente o usuario y el trabajador."

A lo anterior, cabe agregar, que la Dirección del Trabajo luego de varios pronunciamientos emitidos en el mismo sentido, ha señalado lo inficioso que resulta volver a sostener una vez más la posición antes descrita, toda vez que la existencia de una suficiente doctrina administrativa que trata la materia en particular, tal como expresa el Ord. N° 1115 de 27.03.2019. Este último pronunciamiento, además, menciona la existencia de jurisprudencia judicial contraria a la concluida por la I. Corte de Apelaciones de Talca, al informar que: "(...) tal como se menciona en la propia presentación, en su oportunidad tuvo lugar la causa judicial RIT I-377-2016, ante el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, que conoció la materia planteada en vuestra solicitud con motivo del reclamo que dedujo la empresa Centro de Contactos ILine contra la resolución de multas 1605.16.53 de la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago, dictándose sentencia definitiva el 08.11.2016, la cual quedó en estado firme con fecha 04.04.2017, según consta en la correspondiente certificación judicial.

Es del caso considerar que la referida sentencia del Tribunal zanjó la discusión estableciendo que los respectivos dependientes de la empresa de call center están incluidos dentro de la hipótesis contemplada en el artículo 38 N° 7 del Código del Trabajo, siendo aplicable a su respecto las disposiciones de la Ley 20.823."

Finalmente, tanto el inciso primero del artículo 505 del Código del Trabajo, como el literal b) del artículo 1 de la Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo DFL N° 2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, otorgan a la Dirección del Trabajo la facultad de interpretar la normativa laboral, Servicio que cuenta con la suficiente autonomía para fijar sus propios criterios de interpretación.

En consecuencia, ante la inexistencia de nuevos argumentos aportados que resulten inéditos o novedosos en la materia analizada en particular y sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas y jurisprudencia administrativa invocada, cumplo con informar a usted que:

No resulta necesario emitir un nuevo pronunciamiento acerca de la materia señalada, permaneciendo vigente la doctrina institucional a la que se ha hecho referencia precedentemente.

Saluda atentamente a Ud.,



JUAN DAVID TERRAZAS PONCE
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



JDTP/LEP/AMF

Distribución:

- Jurídico
- Partes