

Santiago, siete de noviembre de dos mil veintidós.

VISTOS, OÍDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que compareció el SINDICATO INTER-EMPRESA LÍDER DE TRABAJADORES WALMART CHILE (SIL), RUT N° 65.857.950-9, RSU N° 13013184, representado legalmente por su Presidente, don JUAN ANTONIO MORENO GAMBOA, cédula de identidad número 8.315.786-0, ambos con domicilio en Marsella N° 2101, comuna de Santiago, y dedujo demanda por incumplimiento de contrato colectivo e indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, y de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA, RUT N°76.134.946-5, ambas domiciliadas en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura.

Como primera cuestión, hizo presente que el sindicato demandante incorporó el proceso de transformación operacional impulsado por la empresa en los últimos tres instrumentos colectivos suscritos (22 de agosto del año 2017, 23 de julio del año 2019 y 31 de enero del 2021). En dichos instrumentos se trató sobre la capacitación que deben recibir los trabajadores para operar los nuevos sistemas; la compensación que deben recibir por aquella capacitación; acuerdos sobre la seguridad personal de los trabajadores (dejando en claro que las tareas de control y resguardo de la mercadería y los bienes de la empresa no son de responsabilidad de cajeros u operadores, sino que del personal de seguridad y administración del local); acuerdos sobre las funciones que se ejercerán en el marco de la transformación operacional, a fin de que se respete la legislación vigente y no se precarice la situación laboral de sus asociados; y, acuerdos sobre las compensaciones que recibirán los trabajadores cuando se implementen las transformaciones operacionales, esto ultimo con miras a asegurar que dicha transformación no signifique una caída en sus remuneraciones sino que implique un reajuste justo de sus salarios, mencionando también “más trabajo en equipo y colaboración”, “certeza en la rutina de trabajo”, “mayor conocimiento en las áreas de la tienda y tareas” y “mayor empleabilidad y desarrollo multiformato”, como fue comprometido por el empleador en una de las tantas mesas de trabajo sostenidas con la organización demandante.



Explicó que, sobre la base que los compromisos adquiridos por la empresa consistían en operar 4 procesos bajo un esquema de trabajo colaborativo, los que se dividían en 4 equipos: “recepción, bodega/reposición, picking”; “procesos y reposición” (pps); “excelencia comercial”; y “zona de pago”; proponiéndose que el nuevo cargo de *Operador de Tienda* rotaría entre los nuevos equipos dotándolo de multifuncionalidad, bajo la lógica que dicha reconversión se efectuaría respetando los principios generales y orientadores pactados actualmente en la cláusula 30.3 del contrato colectivo vigente.

También en lo relativo a la necesidad de capacitación previa y efectiva para la correcta ejecución de las nuevas funciones que se exijan y que éstas respeten la legalidad y jurisprudencia administrativa, particularmente, en lo referido a que el trabajador debe conocer con certeza el o los servicios que deberá prestar, señalándose las funciones específicas a desarrollar por el trabajador, las cuales pueden realizarse primero unas y luego otras, repitiéndolas sucesivamente (funciones alternativas) o ser actividades que completan o perfeccionan la o las funciones específicas encomendadas (funciones complementarias) y que éstas debían ajustarse a una planificación mensual y diaria, informada previamente.

Agregó que, el diseño e implementación de este acuerdo se entregó a una Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional compuesta por representantes de la empresa y del SIL demandante, organización que llamó públicamente a los trabajadores afiliados a firmar los anexos respectivos para la implementación de esta nueva forma de trabajo. Sin embargo, las empresas incumplieron y transgredieron abiertamente lo pactado.

Aclara que acciona por el incumplimiento del contrato colectivo de fecha 31 de enero de 2021, particularmente, en el ámbito del diseño e implementación de la reconversión a Multi o Poli Funcionalidad de sus asociados en el marco del denominado Proceso de Transformación Operacional, regulado en el numeral 30, del Título III del instrumento colectivo, aplicable a los trabajadores de los Supermercados Híper y Express.



Reprodujo el numeral referido, alegando que fue voluntad de las empresas sentar bases concretas para la implementación de la Multifuncionalidad, la que aparejaba una modificación de las labores y tareas que realizaban diariamente sus asociados, disponiéndose medidas de:

1. Evaluación de impacto: Implementar el diseño y estructura de las nuevas labores a realizar, como forma de hacer el traspaso de las funciones de “Operador de sala” y “Operador de Caja”, según fuese el caso, al cargo de “Operador de tienda” u “Operador de sala multifuncional”, disponiendo para ello la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional en la cual debían participar el Sindicato y las empresas demandadas.

2. Obligación de información al Sindicato, debiendo ser detallada en relación con los cambios que se pudieran implementar y que inciden en las funciones de los trabajadores, en el contexto de la Mesa de Seguimiento.

3. Diseño conjunto de un Plan de Capacitación y Reconversión Laboral a los trabajadores, el cual implicaba la realización de reentrenamientos laborales, así como la mejora de habilidades, que tenía como fin que los trabajadores logren una mayor adaptabilidad frente a los nuevos puestos de trabajo. Este plan debía evaluarse de forma anual.

4. Formalidades legales: los cambios de labores de cada trabajador deberían constar por escrito, por medio de anexo o actualización de contrato, o incluso por medio de instrumentos que puedan modificar parcialmente el contrato colectivo.

5. Establecer condiciones de trabajo seguras: sin perjuicio de ser una obligación de carácter legal, se vincula a ello la necesidad de las empresas de contar con trabajadores capacitados y eficientes, que se encuentren en condiciones de desarrollar funcionalidades que vayan a la par con los cambios en la empresa y en especial con las nuevas tecnologías.

6. Incorporación de mecanismos de compensación: cualquier cambio en la estructura de compensaciones no podría significar disminución de las remuneraciones, beneficios y derechos que correspondan al trabajador por aplicación del contrato individual de trabajo o el presente contrato colectivo.



Para efectos de interpretar la Multifuncionalidad pactada y su implementación, debe hacerse en consonancia con la normativa aplicable a las materias que se ven involucradas, mencionando el artículo 10 N° 3, artículo 12 y, en especial, el artículo 184 del Código del Trabajo, pues adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficaz e íntegramente a los trabajadores incluye la determinación del tipo de labores que ejecutan, la forma en que éstas deben ser desarrolladas atendida la naturaleza de sus servicios y las capacitaciones necesarias para esos efectos.

Como infracción a la disposición 30.1 sobre evaluación de impactos de las nuevas tecnologías, del Título III del Contrato Colectivo, denunció que, si bien ha mantenido reuniones esporádicas con representantes de las demandadas, aquéllas no han dado pie a la conformación de la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional en los términos previstos por el instrumento colectivo y –por tanto– no se han generado instancias en las cuales se haya podido hacer una evaluación y estudio conjunto sobre la implementación del programa de transformación operacional de las empresas. Por lo mismo, la organización sindical habría llamado públicamente a sus asociados a suspender la firma de anexos de contratos que los sumen a la Multifuncionalidad, atendida la ausencia de conversaciones e información que pudiera asegurar un resultado beneficioso para los trabajadores.

Respecto a la disposición 30.2 sobre Capacitación y Reconversión Laboral, del Título III del Contrato Colectivo, señaló que la demandada no ha dado facilidades para efectuar un diseño conjunto –en el seno de la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional– del plan anual de capacitación y reconversión laboral, lo que dañaría la salud física y psíquica pues la falta de instrucción está íntimamente vinculada a la obligación de informar oportuna y convenientemente acerca de los riesgos que entrañan las labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Denuncian que no han recibido una mínima instrucción para la realización de una u otra función, lo que al corto plazo ha significado que el número de licencias médicas por estrés laboral, los despidos y las renunciaciones han aumentado sostenidamente.



En cuanto a la infracción al punto 30.3 sobre Modificación de Funciones y Compensaciones, del Título III del Contrato Colectivo, reivindicó la existencia de “criterios generales y orientadores”, citando como ejemplos que el trabajador debe conocer con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador; que deben señalarse las distintas funciones a desarrollar por el trabajador, sean alternativas o complementarias, y que la planificación de la labor diaria específica a desarrollar deberá ser puesta en conocimiento de éste de forma previa y cualquier cambio informarse lo antes posible.

Lo anterior se habría plasmado en jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo (Ord. N° 1722 del 25 junio de 2021) que –al analizar la cláusula utilizada por el empleador para modificar los contratos individuales de quienes se incorporaban a la multifuncionalidad– determinó que el cargo Operador de Tienda no se ajusta a derecho al no respetar lo dispuesto en el N° 3 del artículo 10 y el artículo 184 del Código Laboral.

Reprodujo la cláusula e hizo hincapié en que el N° 3 del artículo 10 CT obliga a respetar un mínimo de certeza en favor del trabajador respecto a la naturaleza de los servicios, los que no pueden ser disímiles, mientras que –en la especie– no son específicas ni complementarias, por lo que la demandada infringe el contrato colectivo, en particular el punto 30.3, respecto de todos los trabajadores asociados que firmaron el pacto de reconversión a multifuncional, sin indicar número ni identidades.

Lo anterior se habría traducido en la precarización de la situación laboral de miles de trabajadores, que debe ser resarcida mediante una indemnización de perjuicios para todos los que han sido incorporados a la multifuncionalidad, por la sobre-exigencia de funciones, falta de certeza en su ejecución y nula capacitación, además de ajustar las demandadas su conducta hacia lo futuro. Sin embargo, como se dijo, no detalla quienes de sus asociados firmaron el anexo de polifuncionalidad.

Postuló las siguientes categorías indemnizatorias de quienes han ejecutado multifuncionalidad: a) 0 a 6 meses la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos); b) 6 meses y 1 día a 1 año: \$2.000.000 (dos millones de



pesos); c) 1 año y 1 día a 2 años: \$3.000.0000 (tres millones de pesos); d) 2 años y un día en adelante: \$4.000.000 (cuatro millones de pesos).

La indemnización procedería, sin perjuicio que –además– se declare que el cargo implementado por las empresas en los anexos y actualizaciones de cargo puesto a disposición de los trabajadores (se supone operador de tienda), no cumple con los requerimientos legales de los artículos 10 N° 3 y 12 del Código del Trabajo, declarándolas por tanto ilegales y/o no ajustadas a derecho, ordenando se dejen sin efecto todos los anexos individuales suscritos a la fecha de la sentencia definitiva que cause ejecutoria, los que deberán ser regularizados en forma tal que en ellos se determine las funciones “específicas” y “complementarias” que deben ser cumplidas por dichos trabajadores, en conformidad a los criterios y principios dispuestos en la cláusula 30.3 del convenio colectivo, la legislación laboral y los dictámenes de la autoridad administrativa competente.

También alegó que los hechos relatados han supuesto un daño a la imagen del sindicato, por haber impulsado la multifuncionalidad frente a sus socios y por la errónea gestión de parte de las empresas demandadas en esta materia, mencionando haberlo excluido de contar con información fidedigna sobre la implementación del proceso de transformación operacional, así como la nula participación en su evaluación, diseño e implementación, lo cual se tradujo en una pérdida de confianza de los trabajadores afiliados y en la pérdida de afiliados futuros, conceptualizándolo como lucro cesante. Así, el daño a la imagen y consecuencias patrimoniales que han afectado al Sindicato demandante ascenderían a \$250.000.000, mientras que el lucro cesante que dicho daño habría provocado lo tasa en \$50.000.000.

Finalmente, pidió declarar que se hace lugar a las siguientes peticiones precisas y concretas, una de las cuales está repetida íntegramente (b y d):

“a) Que las empresas demandadas han incurrido en incumplimiento de las disposiciones del contrato colectivo celebrado el día 31 de enero del año en curso, específicamente en lo que se refiere a la implementación de



la Multifuncionalidad y la injerencia que esta ha tenido en la transformación operacional, ha tenido en las labores diarias de las y los trabajadores reconvertidos al cargo de Operador de Tienda, afiliados al Sindicato compareciente, esto es, cláusulas 30, 30.1, 30.2, 30.3 y quinta transitoria; al no haber otorgado los instrumentos y herramientas necesarias para otorgar certeza y seguridad a los trabajadores.

b) Que se declare que el cargo de “Operador de Tienda” implementado por las empresas en los anexos y actualizaciones de cargo puesto a disposición de los trabajadores, no cumple con los requerimientos legales de los artículos 10 N° 3 y 12 del Código del Trabajo, declarándolas por tanto ilegales y/o no ajustadas a derecho, ordenando se dejen sin efecto todos los anexos individuales suscritos al efecto, los que deberán ser regularizados en forma tal que en ellos se determine las funciones “específicas” y “complementarias” que cumplan con los criterios y principios dispuestos en la cláusula 30.3 del convenio colectivo, la legislación laboral y los dictámenes de la autoridad administrativa competente.

c) Que se indemnice a cada uno de los trabajadores asociados al SIL que se indica en la nómina acompañada en el N°1 del primer otrosí, por los daños provocados, en siguiente sentido: Asociados al SIL reconvertidos al cargo de Operadores de Tienda, que han ejecutado las funciones contractualmente dispuestas entre: 0 a 6 meses: la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos); 6 meses y 1 día a 1 año: \$2.000.000 (dos millones de pesos); 1 año y 1 día a 2 años: \$3.000.0000 (tres millones de pesos); 2 años y un día en adelante: \$4.000.000 (cuatro millones de pesos); o respecto de todas ellas, las sumas mayores o menores que SS., determine procedentes conforme al mérito del proceso.

d) Que se declare que el cargo “Operador de Tienda” implementado por las empresas en los anexos y actualizaciones de cargo puesto a disposición de los trabajadores, no cumple con los requerimientos legales de los artículos 10 N° 3 y 12 del Código del Trabajo, declarándolas por tanto ilegales y/o no ajustadas a derecho, ordenando se dejen sin efecto todos los anexos individuales suscritos a la fecha de la sentencia definitiva que cause ejecutoria, los que deberán ser regularizados en forma tal que en ellos se determine las funciones “específicas” y “complementarias” que



deben ser cumplidas por dichos trabajadores, en conformidad a los criterios y principios dispuestos en la cláusula 30.3 del convenio colectivo, la legislación laboral y los dictámenes de la autoridad administrativa competente.

e) Que se indemnice a este Sindicato los perjuicios derivados del daño a la imagen verificado en su contra y consecuente afectación a su patrimonio, por la suma de \$250.000.000.- (doscientos cincuenta millones de pesos), más el lucro cesante que dicho daño también a provocado, fijando la cuantía de este último en la suma de \$50.000.000.- (cincuenta millones de pesos), o el monto que SS., estime pertinente de acuerdo con el mérito del proceso.

f) Que la demandada debe pagar las costas de esta causa”.

SEGUNDO: Previo a contestar la demanda, se opuso excepción de falta de legitimidad activa del sindicato SIL, tanto por no individualizar a los socios afectados por los presuntos incumplimientos como por no estar facultado legalmente el sindicato para solicitar indemnización de perjuicios para cada uno de ellos. En cuanto al primer aspecto, denunció que la nómina allegada contiene trabajadores de 5 sociedades y en este juicio sólo existen 2 demandadas, que son las que implementaron la multifuncionalidad, pese a lo cual el libelo pide por todos los socios del sindicato. Sobre el segundo extremo de la excepción, reconoció la titularidad del sindicato para pretender la declaración de incumplimiento del contrato colectivo, denunciando que el artículo 220 no extiende la representación del sindicato demandante a la acción de cobro de indemnización de perjuicios para cada uno de sus asociados.

Como segunda defensa, postuló que la demanda contiene una serie de imprecisiones que no permiten a su parte conocer claramente los hechos en que se apoya y que, por consiguiente, se incumple el artículo 446 N°4 del Código del Trabajo, pues no explica los perjuicios económicos concretos que sufrió el SIL, el número de trabajadores que habrían tenido que recurrir a una licencia médica por la polifuncionalidad, no se detalla cómo se habría manifestado el supuesto aumento de riesgos laborales, el número de quejas específicas y concretas de trabajadores que hayan prestado servicios bajo



funciones poli-funcionales o, incluso, nada se indica sobre el detalle de las supuestas desafiliaciones que insinúa el demandante.

Yendo al fondo, reconoció la vigencia del contrato colectivo entre el SIL y 5 sociedades diferentes (Administradora de Supermercado Hiper Ltda., Administradora de Supermercado Express Ltda., Abarrotes Económicos Ltda., Ekono Ltda., y Walmart Chile Mayorista Ltda.) de fecha 31 de enero de 2021. También reconoció el proceso de “transformación operacional” que regula la cláusula 30 del instrumento mencionado (que inserta íntegramente), el que en su cláusula segunda transitoria regula una “Comisión de Seguimiento e Implementación del Contrato Colectivo”, que en la cláusula quinta transitoria se regula un “reajuste real de sueldos base único al momento de reconvertirse a la multifuncionalidad”, así como que en la cláusula sexta transitoria se establece un “nuevo bono de transformación”.

Como principal controversia de fondo, negó que haya existido un incumplimiento a la cláusula 30 del instrumento colectivo vigente, en concreto que no es efectivo que hayan actuado a espaldas del Sindicato, que no hayan consultado ni informado sobre los cambios implementados o que se pretenden implementar en el proceso de transformación operacional, que sea inexistente el plan anual de capacitación y reconversión, y que los asociados al SIL que se han reconvertido al cargo de Operador de Tienda se hayan visto forzados a ejecutar funciones para los cuales no tenían información o las herramientas necesarias. En la misma línea argumentativa, tampoco sería efectivo que el nuevo cargo de “Operador de Tienda” no haya respetado los criterios generales y orientadores establecidos en el contrato colectivo, ni que el nuevo cargo creado al alero de la transformación operacional sea contrario a derecho o infrinja el artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo. Como consecuencia de lo anterior, no sería efectivo que los supuestos incumplimientos hayan ocasionado algún tipo de daño o perjuicios a los trabajadores afiliados al SIL (negando que los mecanismos de compensación acordados en el contrato colectivo hayan devenido en insuficientes o injustos) así como haber ocasionado algún daño al Sindicato demandante propiamente tal.



Como cuarta defensa detalló por qué no puede considerarse incumplido el contrato colectivo suscrito entre las partes, relevando que se estableció de mutuo acuerdo un proceso de transformación operacional que, en concreto, implicó la creación de un cargo multi-funcional con el objetivo de optimizar y racionalizar las labores en el mercado del *retail*, mejorando las capacidades y herramientas de trabajo con las que contaban los trabajadores.

Sobre el primer incumplimiento (cláusula 30.1), consistente en que la “Mesa de seguimiento de la Transformación Operacional” no se habría constituido en la forma pactada en el contrato, alegó que han realizado todo lo que se encuentra bajo su esfera de control para la conformación de la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional y han informado al Sindicato los cambios implementados y que se evalúan implementar.

Primero, porque se han realizado reuniones con el SIL para la conformación y funcionamiento de la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional, pero ha sido el SIL quien ha incurrido en continuas inasistencias y negativas para participar de las reuniones que son citadas. Hizo presente que la propia demanda es contradictoria al afirmar en la página 16 que el SIL ha sostenido esporádicas reuniones con las demandadas, para luego fundar la imputación en la no conformación de la referida mesa. Segundo, porque han informado todos los cambios que se implementaron y que se pretendían implementar respecto de la transformación operacional, relevando la distinción entre la facultad del empleador de diseñar los cambios a implementar y la obligación de informar sobre aquellos y sus riesgos, siendo esto último lo que se acordó y cumplió, no pudiendo sostenerse jurídicamente que el diseño y la implementación del programa de transformación operacional pasa por el Sindicato demandante, pues ello implicaría una vulneración al artículo 306 inciso 4º del Código del Trabajo.

Sobre el segundo incumplimiento imputado, que se hace consistir en que no habrían entregado facilidades para realizar un diseño conjunto del Plan anual de Capacitación y Reconversión Laboral (infracción a la disposición 30.2) postuló que han entregado herramientas eficaces a los trabajadores para su adaptación a la polifuncionalidad y han guiado



activamente el plan anual de capacitación y reconversión laboral. Como primera cuestión, alegó que no resulta admisible que se les impute la inexistencia de un plan anual de capacitación y reconversión que debía ser realizado al alero de una mesa a la que el propio sindicato demandante no asistió (y no justificó su inasistencia).

En segundo lugar, reivindicó que han entregado herramientas a los trabajadores para que enfrenten este proceso de reconversión laboral, ejemplificado en la creación de la Academia de Operaciones que ofrece un proceso formativo de 3 a 4 meses para cada trabajador en formación digital (cápsulas digitales de formación teórica), la entrega de manuales de experiencia de todas las áreas y funciones del cargo y pasantías en sala. También abonaría a su posición la implementación de una aplicación móvil y un sitio web donde los trabajadores pueden interactuar mientras rotan en las distintas funciones de los locales comerciales, la creación de diversos roles dentro del proceso de transformación operacional con el objeto de guiar y ayudar a los trabajadores (stakeholder, capitán de mercado, embajador de local, gerente de ventas, jefe de tienda y jefe de servicios a personas), la realización de jornadas de capacitación de equipos de implementación.

Hizo presente como última referencia a este incumplimiento que la demanda –nuevamente– es contradictoria, pues mientras –por un lado– el Sindicato sostiene que sí existieron actividades de instrucción, calificándolas como mínima (p. 18), por otra parte sostiene que hubo “ausencia” de un plan anual de capacitación y reconversión.

Respecto al tercer incumplimiento imputado (infracción a la disposición 30.3 sobre Modificación de Funciones y Compensaciones), reivindicó que la descripción de funciones del nuevo cargo de “Operador de Tienda” cumple con los criterios acordados en el contrato colectivo y en el artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo. Negó que la Dirección del Trabajo tenga facultades para declarar un incumplimiento contractual como el que se discute en autos, precisando que el dictamen citado por la parte demandante sólo indica que la redacción de la cláusula no otorga un mínimo de certeza sobre las labores a realizar, negando que las funciones



sean contrarias a lo dispuesto en el N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo.

Por otro lado, agregó que han cumplido con lo pactado en el contrato colectivo, desde que en los anexos del contrato de trabajo, se realiza una descripción del cargo que permite al trabajador conocer con certeza las funciones que realizará. Además, la cláusula señalaría las distintas funciones a desarrollar por el trabajador y la planificación de éstas le permitiría conocer con anterioridad cuál es la función que desempeñará cada día, ya que se considera una asignación centralizada de las funciones que desarrollará cada trabajador de forma mensual, de manera que –a más tardar el día 25 de cada mes– el trabajador sabe qué funciones desempeñará el mes siguiente. También alegó que el detalle exhaustivo de funciones impide que aquellas queden al arbitrio del empleador, que las labores que emanan de la naturaleza de los servicios inherentes al cargo no le resta certeza a las funciones, que la mayor parte de las funciones son alternativas, y que la polifuncionalidad ya tenía antecedentes en contratos colectivos anteriores entre las mismas partes.

Sin perjuicio de la falta de legitimación del SIL y la falta de fundamentación, sobre los daños demandados alegó que son inexistentes e improcedentes. Al efecto, postuló la inexistencia de daño pues el contrato contempla mecanismos de compensación suficientes para los trabajadores en la cláusula quinta transitoria (reajuste sueldo base al momento de reconvertirse a la multi-funcionalidad). Además de ello, la cláusula sexta transitoria contemplaría un nuevo bono de transformación a los trabajadores, el que sería determinado por la fallida Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional.

Por otro lado, reiteró la legalidad de la implementación de la transformación operacional, reiteró que no incurrió en ninguna ilegalidad, haciendo presente que una supuesta ilicitud de la cláusula contenida en los anexos no redundaría en una insuficiencia de las compensaciones pactadas, lo que no es explicado tampoco en la demanda. En cuanto a los supuestos daños al sindicato SIL, dejando de lado las severas imprecisiones conceptuales que impiden comprender lo que se solicita, alegó que no se dan los requisitos que harían procedente una indemnización por concepto



de daño moral o lucro cesante. En lo que dice relación con el daño moral, porque no se explica cuál es la afectación patrimonial que generaría el eventual perjuicio moral en la persona jurídica del sindicato, preguntándose –para demostrar su ausencia– ¿cuáles son las consecuencias patrimoniales que se derivarían de un eventual daño moral para el Sindicato?, ¿cómo se justifica o explica el monto solicitado en tanto consecuencia patrimonial de una afectación extra-patrimonial?, o ¿cuál es la afectación extra-patrimonial concreta que se podría vincular con una consecuencia patrimonial?.

Sobre el lucro cesante, relevó la escueta fundamentación de la indemnización (daño a la imagen como pérdida de confianza y pérdida de afiliados, lo que también implicaría una pérdida de ingresos futuros), resultándole curioso que solicite una indemnización consistente en los ingresos que se dejaron de obtener a consecuencia del incumplimiento, pero sin señalar cuáles son dichos ingresos, de dónde se obtienen o cómo se conectan con los presuntos incumplimientos.

Por último, reiteró para los 2 ítems de daño, que de los presuntos incumplimientos que se imputan, relacionados con condiciones de trabajo seguras y una supuesta contravención a las cláusulas del contrato colectivo, no se desprenden causalmente los daños que se solicitan, controvirtiendo además los montos solicitados.

Pidió tener por interpuesta la excepción de falta de legitimación activa y contestada la demanda, rechazarla en todas sus partes y –en definitiva– declarar:

1. Que el sindicato demandante no posee legitimación activa en estos autos, por una parte al no individualizar debidamente los supuestos trabajadores afectados por los supuestos incumplimientos y 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; como por el hecho de no contar con facultades para solicitar una indemnización de daños en favor de cada uno de sus afiliados según el Código del Trabajo.



2. Que no existe incumplimiento alguno al contrato colectivo celebrado con fecha 31 de enero de 2021, ni en lo relativo a la Transformación Operacional ni a ningún otro tipo de cláusula de aquel.

3. Que el cargo denominado “Operador de Tienda” se ajusta a lo preceptuado en la normativa aplicable del Código del Trabajo, y especialmente a su artículo 10, siendo por tanto ajustado a Derecho su descripción contenida en los anexos de contrato de trabajo.

4. Que se rechaza la solicitud de indemnización a cada uno de los trabajadores contemplados en la Transformación Operacional en el contrato colectivo, en atención a los mecanismos de compensación ya acordados y a la inexistencia de dichos daños.

5. Que se rechaza la indemnización por daño moral y lucro cesante al Sindicato demandante, por ser inexistentes e improcedentes los daños solicitados.

6. Que se condena en costas a la parte demandante.

TERCERO: Que la audiencia preparatoria tuvo lugar el 30 de noviembre de 2021, confiriéndose traslado de la excepción de falta de legitimación activa, respecto de la cual la parte demandante se allana parcialmente respecto de los trabajadores no incluidos en la lista, dejándose su resolución para sentencia definitiva.

Luego se efectuó el llamado a conciliación, sin que ésta se alcanzara, por lo que se decretaron como hechos no controvertidos los siguientes:

1. Por sentencia definitiva 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. Con fecha 31 de enero de 2021, el sindicato demandante y las sociedades Administradora de Supermercado Hiper Ltda., Administradora de Supermercado Express Ltda., Abarrotes Económicos Ltda., Ekono Ltda.,



y Walmart Chile Mayorista Ltda., suscribieron un contrato colectivo, con vigencia desde el 1 de enero de 2021 al 30 de junio del año 2023.

Finalmente, como hechos controvertidos se fijaron:

1. Titularidad de las acciones ejercidas. Trabajadores a los que representa el Sindicato en relación a las pretensiones demandadas. Pormenores y circunstancias.

2. Forma en que las demandadas han dado cumplimiento a cláusulas 30, 30.1, 30.2 y 30.3 del contrato colectivo de fecha 31 de enero de 2021, en relación a los trabajadores reconvertidos al cargo de Operador de Tienda. Pormenores y circunstancias.

3. Tenor de la cláusula contractual individual referida al cargo y funciones del “operador de tienda”.

4. En su caso, efectividad del perjuicio alegado respecto cada uno de los trabajadores asociados al sindicato demandante. Causas, pormenores y antecedentes de su cuantía.

5. En su caso, efectividad del perjuicio alegado por el sindicato demandante. Causas, pormenores y antecedentes de su cuantía.

CUARTO: Que la audiencia de juicio se desarrolló los días 7 y 14 de julio últimos, ocasión en que la parte actora incorporó los siguientes medios de prueba para acreditar sus afirmaciones:

Documental:

1. Contrato Colectivo entre el Sindicato Inter-empresa Lider y la Empresa del año 2021.

2. Contratos Colectivos entre el Sindicato Inter-empresa Lider y la Empresa de los años 2019.

3. Nómina Sindical de los trabajadores afectados, la cual contiene nombre, rut, fecha de ingreso a la empresa y cargo en la misma.

4. 18 Pantallazos de Redes Sociales Facebook del Sindicato Interempresa Lider.



5. Presentación de la Empresa Walmart Chile en relación al programa de movilidad laboral correspondiente al mes de septiembre del año 2020, que contiene el diseño de reconversión consignado en el contrato colectivo de trabajo suscrito entre de Enero de 2021.

6. 2 presentaciones de la Empresa Walmart Chile en relación a la propuesta unilateral de modificación del trabajo colaborativo correspondientes al mes de Septiembre de 2021.

7. Presentación de la Empresa Walmart Chile en relación a la propuesta unilateral de modificación del trabajo colaborativo correspondientes al mes de Octubre de 2021.

8. Dictamen N° 1722 de fecha 25 de junio de 2021 emitido por la Dirección del Trabajo.

9. Copia de la sentencia de la causa RIT I-27-2021 del Juzgado del Trabajo de Copiapó.

10. Libro de Acta Delegado Local N° 606 de Coronel suscrito por el Gerente de Ventas Marcelo Riffo Fuentes.

11. Libro de Acta Delegado Local Express Lider 646 suscrito por el Gerente don Jorge Muñoz.

12. Libro de Acta Delegado Local Express 615 suscrito por el Gerente Ventas Marcelo Recabal S.

13. Libro de Acta Delegado Local Express Líder Castro 657 suscrito por el Gerente Ventas Jahuel Sepúlveda Aguilera.

14. Informe de exposición de la fiscalización N° 352 de la Dirección del Trabajo de Chiloé-Castro de fecha 29.09.2021.

Testimonial: declararon, según se registró en audio, las siguientes personas:

1. Waldemar Tomas Pinilla Lobos, Director.
2. Juan Antonio Pizarro Romero, Director.
3. Cristian Yubini Painiqueo, Delegado Zonal.



4. Ema Oriana Paredes Pérez, Directora.

Oficios:

1. DIRECCIÓN DEL TRABAJO (escrito recibido con fecha 5 de julio de 2022 en folio 105) que remitió el registro de despidos y renunciaciones, entre el 1 de enero y hasta el 13 de septiembre del 2021, respecto a las empresas Administradora de Supermercados Hiper Ltda., RUT 76.134.941-4, y Administradora de Supermercados Express Ltda., RUT N° 76.134.946-5. Además, adjuntó las fiscalizaciones de las Direcciones Regionales Metropolitana Poniente y de Coquimbo, en lo relativo a denuncias por incumplimiento del artículo 10 inciso 3° del Código del Trabajo con base en Ord. N° 1722 de 25 de junio de 2021, todo ello respecto a las denunciadas.

2. COMPIN REGIÓN METROPOLITANA (escrito de folio 111 recibido el 6 de julio de 2022) que remitió nómina de licencias médicas respecto de los trabajadores que se adjuntan en la nómina de trabajadores (folio 61), desde el enero a septiembre de 2021. No hay constancia en el documento que los diagnósticos de dichas licencias médicas correspondan a estrés laboral, depresión u otra relacionada con la salud mental, pese a que así fue solicitado.

3. MUTUAL DE SEGURIDAD (GAL/1564 de 4 de marzo de 2022) que remitió resultados cuestionario ISTAS 21 y certificado de siniestralidad, con nómina de accidentes del trabajo entre diciembre de 2020 y noviembre de 2021.

Exhibición de documentos: La parte demandada exhibió lo siguiente:

- 10 contratos de trabajo y anexos de los trabajadores señalados en la nómina N° 1 de la minuta, por el periodo 1 de enero de 2021 al 13 de septiembre de 2021.
- Reglamento Interno de Orden y Seguridad.
- Registro de capacitación de los trabajadores operadores de tienda desde el 1 de enero de 2021 al 13 de septiembre de 2021.

No se exhibieron 10 perfiles de cargo o descriptor de cargo suscritos por los trabajadores de la nómina N° 1 de la minuta, teniéndose



presente la solicitud de apercibimiento y dejando su resolución para sentencia definitiva.

QUINTO: Que, a su turno, las demandadas rindieron la siguiente evidencia para probar sus asertos:

Documental:

1. Contrato colectivo celebrado con el SIL en enero de 2021.
2. Contrato colectivo celebrado con el SIL el 23 de julio de 2019.
3. Modelo de anexo de contrato de trabajo de operador de tienda.
4. Modelo de anexo de contrato de trabajo de operador de sala.
5. Modelo de anexo de contrato de trabajo de operador de cajas.
6. Cadena de correos electrónicos de 27 y 30 de agosto de 2021, entre Maximiliano Segura de Walmart y el SIL, asunto “Reunión Modelo Operativo”.
7. Presentación de modelo encuentro trabajo colaborativo versión 06.01 de enero de 2021.
8. Presentación de encuentro de trabajo colaborativo versión 06.01.
9. Correo electrónico de 24 de junio de 2021, enviado por Patricio Venegas del SIL a Matías Cristi de Walmart y otros, asunto “Suspende Reunión Mesa Seguimiento Contrato Colectivo”.
10. Correo electrónico de 15 de septiembre de 2021 enviado por Matías Cristi de Walmart a Juan Moreno del SIL y otros, asunto “Anexos Operadores de Tienda Demanda Sindicato” con 2 archivos adjuntos.
11. Correo electrónico de 20 de septiembre de 2021 enviado por Matías Cristi a Juan Moreno del SIL y otros, asunto “Anexos Operadores de Tienda”.
12. Pauta de ruta de aprendizaje de experiencia de campo en el área de electro, vestuario y casa.



13. Pauta de ruta de aprendizaje de experiencia de campo en el área de perecederas, fiambrería, panadería, lácteos, etc.

14. Pauta de ruta de aprendizaje de experiencia de campo en el área de Alimentación y Consumible

15. Manual para servicios a personas en el trabajo colaborativo.

16. 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.

17. 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.

18. Modelo de hoja de turnos de sucursal Lyon de operador de tienda de marzo de 2021.

19. Modelo de reporte entrega turno mensual de operador de tienda de marzo de 2021.

20. Hoja de turnos del local 929-La Paloma de fecha 04 de marzo de 2021 de Carla España.

21. Citación a reunión de 29 de septiembre de 2021 enviada por Matías Cristi al SIL, asunto "Propuesta Económica Operadores de Tienda SIL".

22. Citación a reunión de 14 de septiembre de 2021 enviada por Matías Cristi al SIL, asunto "Nuevo Modelo Operativo 2.0 SIL".

23. Correo enviado el 7 de octubre de 2021 por Matías Cristi al Sil, asunto "Presentación" con archivo adjunto.

24. Correo electrónico enviado el 4 de junio de 2021 por Academia de Operaciones (Chile), mail academiadeoperaciones@walmart.com Asunto: "Reporte Adherencia Academia de Operaciones".

25. Correo electrónico enviado el 2 de febrero de 2021 por Academia de Operaciones (Chile), Asunto: "Invitación Academia Operaciones - Inducción Virtual".



26. Correo electrónico enviado el 11 de febrero de 2021 por Academia de Operaciones (Chile), Asunto: “Recordatorio Academia de Operaciones - Inducción Digital I”.

Testimonial: prestó declaración, de lo cual se dejó registro en audio, don Juan Pablo Galdames Verdugo, RUT 14.259.319-K, Abogado del Departamento de Relaciones Laborales de Walmart.

Otros medios de prueba: 4 videos explicativos del trabajo colaborativo, dirigido a los trabajadores, en donde se revisan los temas de: Marco normativo, La nueva función del operador de tienda, El rol del Jefe de sala y Planificación de turnos.

Videos disponibles en <https://drive.aooale.com/drive/folders/1Itln74FZ94E VEBfil NVetiYtWN2FM6 ?usp=sharing>).

SEXTO: Que el primer incumplimiento contractual que se denuncia corresponde a la cláusula 30.1 del instrumento colectivo vigente, el cual ambas partes reconocen en su texto y acreditaron mediante su incorporación. Respecto a dicha cláusula contractual, ésta reza lo siguiente:

“30.1 Evaluación de impactos de las nuevas tecnologías

Las partes acuerdan conformar una Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional que se reunirá trimestralmente, con el objetivo de evaluar y estudiar los cambios tecnológicos que se implementan por la empresa.

La empresa deberá informar detalladamente sobre los cambios implementados y que se pretendan implementar a que de que, junto con el sindicato, se evalúen sus impactos en los trabajadores”.

Es claro que la cláusula en comento contempla dos resultados, conformar una mesa de seguimiento que se reúna trimestralmente, de lo cual son responsables ambas partes, y que la empresa informe detalladamente los cambios implementados en el proceso de transformación operacional, para evaluar junto al sindicato su impacto en los trabajadores. Sobre el particular, la parte demandante confiesa en su libelo haber sostenido varias reuniones con las demandadas con posterioridad a la firma del instrumento colectivo.



Por otra parte, sobre la conformación de la mesa de seguimiento, la parte demandada allegó correos electrónicos de 24 de junio y 30 de agosto de 2021 en que se invita al sindicato demandante a reunión (sin que se pueda determinar si se citó a otras organizaciones), contestando éste que no asistirán y que *suspenden* la mesa de seguimiento del contrato colectivo agendada (primer mail) y recordando que tienen temas pendientes que tratar y dar soluciones (segundo mail).

Finalmente, el testigo de las demandadas (abogado del Departamento de Relaciones Laborales) reconoció algunas reuniones y dos citaciones a la mesa de seguimiento, de las que no se levantó acta, a lo cual se le dará valor probatorio por la precisión y concordancia que guarda con la evidencia documental referida en el párrafo anterior. Por la razón contraria, no se dará crédito a lo señalado por los testigos Paredes y Pinilla de la parte actora, quienes indicaron que no se realizó ninguna reunión de la mesa de seguimiento, pues ello contradice actos propios del sindicato plasmados en correos electrónicos a los que ya se hizo referencia.

En las condiciones anotadas, el tribunal tiene por acreditado que las partes conformaron la mesa de seguimiento, de ahí que reconozcan reuniones y que el sindicato suspenda su participación en junio de 2021, sin que la instancia cumpla con la frecuencia trimestral porque el propio sindicato demandante declinó asistir a las convocatorias que efectuó la parte demandada los meses de junio y septiembre de 2021 (trimestres 2º y 3º desde la vigencia del contrato colectivo). Así, se concluye que no existe incumplimiento del contrato colectivo por las demandadas respecto a la conformación y sesión trimestral de la mesa de seguimiento.

SÉPTIMO: El segundo resultado que se exige a las demandadas en la cláusula 30.1 del contrato colectivo vigente consiste en informar los cambios implementados o por implementar (en el proceso de transformación operacional), para evaluar conjuntamente su impacto en los trabajadores (presumiblemente en la mesa de seguimiento).

Las demandadas allegaron correos electrónicos de 14, 15 y 29 de septiembre, y 7 de octubre, todos de 2021, en los que se cita a reuniones los días 15 y 29 indicados al sindicato demandante. En el primer correo, se



cita para revisar la propuesta del cargo de operador de tienda y generar un trabajo conjunto, mientras que en el tercero para discutir la propuesta económica asociada a dicho cargo. En el segundo correo se agradece la participación en la reunión del día anterior y se remite borrador de anexo de contrato para operadores de tienda, en tanto en el último (7 de octubre de 2021) se adjunta una presentación que habría sido compartida en una reunión del mismo día.

A lo anterior debe sumarse lo acreditado en el motivo anterior, esto es, que la mesa de seguimiento no sesionó regularmente por la refractariedad del sindicato demandante a participar en ella, concluyendo que las demandadas no han incumplido el contrato colectivo vigente pues han citado tres reuniones informativas de la transformación operacional en las que presumiblemente ha participado el sindicato demandante, tanto en septiembre como en octubre de 2021, para presentar y retroalimentar los cambios relativos al cargo de operador de tienda (multi-funcionalidad). Lo anterior, pese a que –por decisión de la parte demandante– no haya sesionado la mesa de seguimiento desde junio de 2021, tal como se dejó establecido en el considerando anterior.

OCTAVO: Que, por otro lado, se denuncia el incumplimiento de la cláusula 30.2 del instrumento colectivo vigente y que dispone lo siguiente:

“30.2 Capacitación y Reconversión Laboral

Las partes, conscientes del impacto que las transformaciones operacionales tienen sobre los trabajadores, acuerdan el diseño conjunto en la Mesa de Seguimiento de Transformación Operacional, de un plan anual de capacitación y reconversión laboral, que entregue herramientas eficaces a los trabajadores para enfrentar este nuevo proceso.

Estos programas de reentrenamiento y de mejora de habilidades buscan apoyar a los trabajadores para que se adapten con mayor facilidad a nuevos puestos y realicen nuevas actividades.

Este plan de capacitación deberá ser evaluado de forma anual por las partes en el mes de junio de cada año”.



Resultando acreditado para el tribunal en el motivo SEXTO que la mesa de seguimiento trimestral no sesionó más allá del mes de mayo de 2021 por decisión del sindicato demandante, y que no correspondía evaluar en junio de 2021 sus resultados en materia de capacitación pues no había transcurrido el año de vigencia del contrato colectivo que establece la cláusula en comento, se concluye que no ha existido incumplimiento del contrato colectivo por las demandadas. En efecto, la parte demandante no puede alegar que no se ha elaborado el plan anual de capacitación cuando ha rehusado su participación en la instancia llamada a formularlo y – posteriormente– evaluarlo.

Con todo, igualmente las demandadas han allegado evidencia de estar realizando capacitaciones mediante videos explicativos de 3 a 4 minutos (otros medios de prueba), los que son reconocidos por los testigos del sindicato demandante, tildándolas de insuficientes al igual que lo hace el libelo. Ello abona a la convicción del tribunal relativa a declarar que no existe incumplimiento de la cláusula 30.2 del contrato colectivo, pues la calificación de suficiencia de las capacitaciones implementadas por las demandadas correspondía precisamente a la instancia que dejó de sesionar por decisión del sindicato actor, no pudiendo imputarse a aquellas la inexistencia de un plan anual de capacitación cuya confección era conjunta.

NOVENO: Que la tercera parte del incumplimiento denunciado se refiere al punto 3 de la clausula 30 del contrato colectivo vigente, que –a la letra– señala lo siguiente:

“30.3 Modificación de Funciones y Compensaciones:

En el ejercicio de sus facultades de dirección y administración las Empresas podrán implementar en el diseño y estructura de sus operaciones, que incida en las funciones y tareas de los trabajadores, las que serán informadas por la Empresa al Sindicato.

En este contexto, y sin perjuicio de las formalidades legales aplicables en cada caso (acuerdo del trabajadores y actualización por escrito de su contrato de trabajo y/o modificación parcial del presente contrato colectivo, según corresponda), las partes acuerdan los siguientes criterios generales y orientadores a considerar en las



modificaciones operacionales de funciones y compensaciones que pudieren implementarse por las empresas:

- Operador Tienda u Operador de Sala Multifuncional: de conformidad a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Código del Trabajo, el contrato de trabajo puede señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias. Conforme a la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo, al establecer cargos multifuncionales, tales como el de operador Tienda o de Sala Multifuncional se deberán cumplir los siguientes criterios:

- *El trabajador debe conocer con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador.*

- *Deben señalarse las distintas funciones a desarrollar por el trabajador, las cuales pueden realizarse primero unas y luego otras, repitiéndolas sucesivamente (funciones alternativas) o ser actividades que completan o perfeccionan la o las funciones específicas encomendadas (funciones complementarias).*

- *La planificación de la labor diaria específica a desarrollar por el trabajador deberá ser informada a este de forma previa. Cualquier cambio en esta planificación, por alguna contingencia excepcional, deberá informarse lo antes posible al trabajador.*

- Compensaciones: cualquier cambio en la estructura de compensaciones no podrá significar disminución de las remuneraciones, beneficios y derechos que correspondan al trabajador por aplicación del contrato individual de trabajo o el presente contrato colectivo.

- Multifuncionalidad: 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.*
- *Pago de productos: Asistir a los clientes en sus comprar de acuerdo a los estándares establecidos. Asegurando el cumplimiento de los protocolos involucrados en proceso de 12 pago omnicanal de productos”.*

Como se observa de la lectura de la cláusula colectiva indicada, las partes establecieron como criterio general de las modificaciones operacionales que implica el cargo de “operador de tienda” lo dispuesto en el N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo, explicitando que el contrato de trabajo puede señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias.

También reconocieron en la cláusula colectiva los criterios interpretativos de la misma disposición legal que ha formulado la Dirección del Trabajo para cargos multifuncionales, en particular: i) que el trabajador debe conocer con certeza el o los servicios que deberá prestar, en términos de evitar que este aspecto quede sujeto al arbitrio del empleador; ii) que deben señalarse las distintas funciones alternativas o complementarias; y iii) que la labor diaria específica a desarrollar por el trabajador deberá ser informada a éste de forma previa.

Finalmente, establecieron que cualquier cambio no podrá significar una disminución de remuneraciones o beneficios respecto a sus contratos individuales o el contrato colectivo en comento; para finalizar describiendo la “multifuncionalidad” como el desempeño de labores en dos o más áreas del establecimiento (recepción/bodega, sala de ventas y pago de productos).

DÉCIMO: En cuanto al anexo de contrato de trabajo para el cargo de operador de tienda (o la cláusula en que se señalan las funciones para los recién contratados), que es el fundamento del incumplimiento denunciado,



conforme al texto que consta en el Dictamen de la Dirección del Trabajo N° 1722 de fecha 25 de junio de 2021 en concordancia con algunos de los anexos exhibidos por la demandada respecto a 10 socios del sindicato que lo habrían suscrito, éste reza lo siguiente:

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

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

Algunos de los contratos y anexos exhibidos por la demandada dan cuenta de leves diferencias respecto al texto recién explicitado, faltándole algunos elementos no relevantes, por lo que al análisis se hará respecto a lo más (el texto citado) en tanto éste abarca las versiones alternativas que puedan circular entre los trabajadores de las demandadas.



El libelo vincula la infracción del contrato colectivo con el hecho que la Dirección del Trabajo haya resuelto mediante Ordinario 1722, de fecha 25 de junio de 2021, 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, infraccionando el N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo.

La demandada sostiene que ha cumplido a cabalidad con la norma y el contrato colectivo en comento, pues el anexo del contrato de trabajo contiene una descripción de cargo que da certeza al trabajador acerca de las funciones que realizará y la planificación de éstas le permitiría conocer la función que desempeñará cada día.

Como antecedente, ambas partes reconocen que el cargo de operador de tienda es la fusión de 2 cargos ya poli-funcionales: operador de caja y operador de sala, cuya integración se justifica por una multifuncionalidad cuyo espacio es la sala del supermercado, pues allí se orienta la venta o se atiende directamente a los clientes, además de cobrar por los productos; a lo cual se suman –en el anexo de contrato cuestionado– labores como el armado de pedidos del canal digital, el traslado de productos de bodega y apoyar con los carros de compra.

Salta a la vista que el anexo de contrato de trabajo impugnado incumple lo dispuesto en el N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo pues establece funciones alternativas (como reponer en sala los productos, asistir o atender al público y cobrar por esos productos) junto a funciones complementarias de aquellas, como por ejemplo, en relación a la función de atender clientes (vendedor) cuando se incluye ordenar, etiquetar, pesar, envasar y marcar productos, incluyendo la higienización de los mismos.

Lo mismo ocurre cuando se analiza la función alternativa consistente en cobrar por los productos que los clientes seleccionan, lo que históricamente se ha llamado "cajero", ya que a dicha función principal se le adicionan las complementarias consistentes en realizar devoluciones de productos y asistir a los clientes en el tótem de auto-atención. En cuanto a la función principal consistente en "reponer", se le agregan funciones



complementarias como aseo de góndolas y traslado de productos desde bodega.

Es decir, el anexo cuestionado suma funciones complementarias a las funciones alternativas de reponer, vender y cobrar (principales), lo que resulta contrario a derecho, declarándose –desde ya– la ilegalidad del anexo y el incumplimiento contractual por esta razón. En efecto, al incluirse la expresión “o” tanto en la norma como en la cláusula del instrumento colectivo, de acuerdo con una interpretación literal, debe exigirse al empleador que opte por integrar las funciones principales de la sala de ventas (reponer, vender y cobrar) o complementar cada una de estas funciones con un detalle de labores secundarias a cada una de ellas, pero no ambas cosas a la vez.

Si se analiza con detalle el texto del anexo de contrato de trabajo del operador de tienda, se llega a la conclusión que la demandada ha procedido a integrar 3 funciones principales que se desarrollan presencialmente en la sala de ventas (reponer, vender y cobrar) y –simultáneamente– asignó al mismo cargo (operador de tienda) todas las funciones complementarias imaginables a cada una de esas funciones principales, lo que claramente pugna con la literalidad de la norma y la cláusula colectiva, algunas de ellas como “repcionar” o “apoyar”.

UNDÉCIMO: Así, se constata la infracción del contrato colectivo vigente por las demandadas, así como de la segunda parte del N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo, en primer lugar porque no se lo respeta cuando el anexo cuestionado agrega funciones complementarias a cada función alternativa, lo que sólo podría aceptarse si no se hubiera usado previamente la poli-funcionalidad alternativa para integrar los 3 principales procesos de la sala de ventas (vender, reponer y cobrar) en un mismo cargo.

En efecto, conforme con una interpretación literal y pro operario, dicha integración de funciones (3) en un solo cargo sólo es legítima en la medida que no se agreguen otras funciones complementarias a las labores principales, que es lo que precisamente no ocurrió en la especie, pues el anexo de contrato de trabajo detalla pormenorizadamente las funciones



anexas a las de venta, reposición y cobro de productos cuya integración –en tanto labores que el trabajador se compromete a desempeñar– ya había colmado la literalidad de la norma.

A mayor abundamiento, como se anunció, el anexo de contrato de trabajo para el cargo de “operador de tienda” agrega funciones que implican exceder la sala de ventas del supermercado, como las propias del canal digital (armado de pedidos), del bodegaje (traslado de productos desde bodega) y el apoyo con los carros de compra, lo que tampoco es permitido, en este caso por la primera parte del N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo, ya que la norma legal no acepta sumar funciones que tengan diferente naturaleza, lo que es reiterado en el contrato colectivo como la certeza que debe tener el trabajador respecto a los servicios que deberá prestar, pues la enunciación es tan amplia que implica que el trabajador debe estar disponible para desarrollar cualquiera de las labores que le sean encomendadas por el empleador.

Para resolverlo, el tribunal razona que –desde un punto de vista práctico– no comparten una misma naturaleza las funciones de asistir directamente al público en la venta (por ejemplo, de carne) con la de quien arma pedidos sin la presencia del cliente, o si el mismo operador de tienda que está cobrando los productos y luego debe deberá cuadrar la caja (actuando en su función alternativa de cajero) sea quien se asegure que los clientes cuentan con suficientes carros de compra o deba trasladar mercaderías desde la bodega para su reposición.

Desde esta perspectiva, bajo pretexto de la multi-funcionalidad, se intenta que los trabajadores acepten desarrollar incluso funciones que no se relacionan directamente con la sala de ventas, es decir, que claramente tienen otra naturaleza, como las correspondientes al canal digital (fuera de la sala de ventas) o las que requieren el traslado desde o hacia la bodega. Las demandadas insinúan que la norma legal no restringe dicha multi-funcionalidad a que las labores sean similares o idénticas, lo cual no es efectivo ya que la primera parte de la norma exige una única naturaleza para los servicios y –sólo en la segunda parte– autoriza señalar una pluralidad de funciones, exigiendo que éstas sean alternativas o complementarias.



Al respecto, en virtud de una interpretación pro operario, la exigencia de “determinación de la naturaleza de los servicios” que utiliza la norma legal obliga a delimitarlos en un único espacio conceptual (singular), lo que no acontece en la especie, pues la lata enumeración del anexo desdibuja la necesaria determinación de labores que la norma imperativa exige, precisamente al expandir la cantidad de funciones a desarrollar, tanto dentro de la sala de ventas del supermercado como fuera de ella, lo cual impide calificarlas como de una misma naturaleza.

En efecto, dicha exigencia sólo se cumple en la medida que las funciones son similares por la forma concreta en que se prestan, las destrezas que demanda y los riesgos asociados, lo que no se cumple desde el momento en que ninguna de éstas se desarrolla en el espacio de la sala de ventas, que se erige en el verdadero límite de la multi-funcionalidad, pues el armado de pedidos corresponde a una compra no presencial, disponer carros de compra para sus clientes es un recurso previo al ingreso a la sala de ventas del supermercado (productos y zonas para pagarlos). Lo mismo ocurre con el traslado de productos desde bodega, pues la reposición de productos en la sala de ventas del supermercado no puede alcanzar a dicha función, por ser externa a la operación de la misma.

DUODÉCIMO: Con todo, el anexo cuestionado también vulnera lo dispuesto en la primera parte del artículo 10 N° 3 del Código del Trabajo en lo relativo a la función principal o alternativa consistente en asistir la venta directamente al público, lo que comúnmente se conoce como “vendedor”.

Partiendo de la base que un supermercado es –por regla general– un espacio de auto-servicio para los clientes, pues los productos se disponen en góndolas o recipientes para ser tomados por éstos, lo que también implica que las actividades de venta mayoritariamente son de asesoría; lo cierto es que aún se contempla algunos productos que requieren la atención directa del público (venta asistida en carnicería, pastelería, fiambrería, etc). En el anexo de contrato de trabajo para el cargo cuestionado (operador de tienda), la función de venta al público incluye las complementarias de pesar, envasar y marcar el precio, pero sin hacer ningún distingo respecto a los productos que se ofrecen.



Lo anterior implica que, por ejemplo, el pastelero de la sala de venta de las demandadas, definido como quien entrega a los clientes los pasteles solicitados, luego de envasarlos y marcar su precio, es la misma que –en otro momento– puede ser asignada a cumplir funciones asesorando a los clientes en la compra de carne, para luego trozar, envasar y marcar el precio de sus pedidos (carnicero). Ello no resulta aceptable, pues desdibuja la necesaria determinación de labores que la norma imperativa exige, las que deben tener una misma naturaleza –como se dijo– en la forma concreta en que prestan dichas labores, lo que no se cumple desde el momento en que no se delimita la naturaleza del producto o género de productos que el trabajador ofrece, envasa y valoriza, lo que se ve ratificado en el hecho que las labores se desarrollen en secciones especializadas dentro del supermercado cuando se trata de venta que necesariamente son asistidas por un vendedor (carnicería, pastelería, fiambrería u otras). Dichas labores no pueden considerarse fácticamente como similares, por una cuestión de experiencia, pues basta observar en cualquier supermercado que la destreza principal del carnicero está en el trozado de la pieza, mientras que la principal habilidad del pastelero es el empaque o envasado de productos.

Es más, atendidas las diversas destrezas y riesgos asociados a las tareas que se compromete a realizar un operador de tienda, específicamente cumpliendo la función alternativa de asistir directamente la venta (fiambrero, pastelero o carnicero), se pone también en riesgo la seguridad en el desempeño de sus funciones, lo que también configura un obstáculo infranqueable para una multi-funcionalidad absoluta, todo ello de conformidad con el principio protector que inspira nuestra legislación (artículo 184 del Código del Trabajo).

Para resolverlo, podría simplemente pensarse en nuestro ejemplo anterior: excederá una multi-funcionalidad respetuosa del principio protector de la vida y la salud de los trabajadores el hecho que un “operador de tienda” amplíe sus funciones de venta para comprometerse a trozar carne para el público, en circunstancias que todo su derrotero laboral ha sido asistir la venta empaquetando pan y pasteles (además de poder desarrollar otras funciones alternativas). La respuesta es claramente afirmativa para el tribunal, y lo es en la medida que la facticidad de manejar un producto u otro



entraña destrezas y riesgos distintos, de ahí que se deba concluir que la naturaleza del servicio prestado es –en los hechos– distinta, incumpléndose también el N° 3 del artículo 10 del Código del Trabajo.

DÉCIMO TERCERO: Que existe una razón adicional en el texto del anexo para declararlo ilegal y –con ello– también tener por configurado el incumplimiento contractual, y es que –no bastando con la extensa enumeración de tareas– deja abierta la posibilidad de asignar otras, mediante la frase “sin que la enumeración sea taxativa” que se utiliza en el anexo. Si la extensa enumeración de tareas que contiene el anexo de contrato de trabajo cuestionado, la mayoría complementarias a las labores principales de la sala de ventas ya integradas (reponer, vender y cobrar) trasunta la intención de dejar a la discreción del empleador el movimiento interno de mano de obra entre todas las funciones posibles de la sala de ventas del supermercado, por lo que permitir que además se relativice esa extensión y puedan agregarse otras, implica desdibujar –aún más– “la determinación de la naturaleza de las funciones”.

A mayor abundamiento, el anexo incluye –como se dijo– tareas que ni siquiera se desarrollan en la sala de ventas del supermercado, dos de las cuales quedan a la discreción del empleador con frases tales como “trasladar los productos de bodega *en caso que se requiera*” o “apoyar con los carros de compra”, llamando la atención respecto a lo indeterminado e inespecífico de una función que consista en “apoyar”, al igual que el uso en el anexo de verbos tales como “repcionar” u “ordenar”.

Por todas las razones expresadas hasta aquí, se declarará ilegal el anexo o cláusula del contrato de trabajo conocida en esta sentencia, mediante el cual las demandadas crearon el cargo de “operador de tienda”, respecto de todos los trabajadores que lo hayan pactado, declarándose también el incumplimiento del contrato colectivo vigente entre las partes únicamente en relación a la cláusula 30.3 del mencionado instrumento, fundamentalmente porque dicho anexo o cláusula del contrato de trabajo no determina suficientemente los servicios que se obliga a prestar el dependiente, pues no hay certeza ni seguridad en la prestación.



La ilegalidad declarada implica dejar sin efecto dicho pacto, sea en forma de anexo propiamente tal o de cláusula integrante del contrato de trabajo, en todos los instrumentos individuales de los trabajadores que los hayan suscrito. Con todo, se acogerá parcialmente la petición de ordenar que los contratos de dichos trabajadores sean regularizados por las demandadas, sólo respecto de quienes hayan suscrito la cláusula de multifuncionalidad en el propio contrato de trabajo, pues –sobre los restantes– mantienen su fuerza vinculante los instrumentos vigentes al suscribirse el anexo, ya sean de naturaleza colectiva o individual.

DÉCIMO CUARTO: Que también se pidió declarar el incumplimiento de la “quinta cláusula transitoria” del instrumento colectivo vigente, expresando que “resulta del todo evidente” que la declaración de ilegalidad del anexo del cargo de operador de tienda (multifuncional) genera que los mecanismos de compensación acordados hayan “devenido en insuficientes o injustos”, expresión carente de toda precisión fáctica y jurídica, pues no se desarrollan los argumentos que permitirían arribar a semejante conclusión.

Por tanto, se rechazará la petición por falta de suficiencia en su formulación, incumpliendo lo dispuesto en el N° 4 del artículo 446 del Código del Trabajo, lo que afecta el derecho a defensa de las demandadas. Lo anterior resulta insubsanable e impide emitir un pronunciamiento de fondo sin incurrir en *extra petita*.

Con todo, a fin de prevenir el enriquecimiento sin causa, las compensaciones dinerarias que contemple el contrato de trabajo como contrapartida expresa del pacto de multi-funcionalidad que se deja sin efecto (operador de tienda), seguirán la misma suerte.

DÉCIMO QUINTO: Que, respecto al daño que habrían sufrido los socios del sindicato que pactaron el anexo del cargo de operador de tienda, la parte demandada dedujo excepción de falta de legitimación activa, en primer término, por una falta de individualización de quienes se encontraban en tal situación, y –una segunda– por no tener facultades el sindicato para representarlos.

En audiencia preparatoria, la parte demandante dio cuenta de haber acompañado una nómina, allanándose a la excepción respecto de todos



quienes no estén en ella, y respecto la falta de titularidad del sindicato para reclamar el daño moral de sus afiliados, si bien reconoció que no existe norma, ello puede concluirse de un ejercicio de integración por analogía, con base en la equidad y la buena fe, además de mencionar el principio de reparación integral del daño, concluyendo que el daño moral debe ser indemnizado.

Desde el punto de vista normativo, en el libelo se alegó encontrarse en la hipótesis de la segunda parte del N° 2 del artículo 220 del Código del Trabajo, que –a la letra– dispone:

”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”.

Revisados los antecedentes de la litis, se concluye que el sindicato demandante acciona en virtud de la segunda parte del N° 2 de la norma citada, pues reclama el incumplimiento del contrato colectivo, lo cual no exige requerimiento de los socios. Sin embargo, de ello no se sigue la titularidad para reclamar ninguna acción indemnizatoria en favor o en nombre de sus socios, máxime cuando el daño provocado no afecta a la generalidad de los mismos.

Tampoco puede considerarse la hipótesis de representación establecida en la segunda parte del N° 4 del artículo 220 del Código del Trabajo, pues –en la especie– no se acciona en virtud de ningún interés social, desde que la acción ejercida tiene un contenido patrimonial completamente individual y se traduciría en un pago a cada uno de los socios afectados por la multi-funcionalidad cuyo anexo (o cláusula) de contrato de trabajo fue declarado ilegal y dejado sin efecto. A mayor abundamiento, una acción indemnizatoria de daños no puede considerarse parte de las leyes de protección del trabajador, pues éstas se refieren a las condiciones legales mínimas en que deben desenvolverse las relaciones



laborales, siendo fiscalizadas como una cuestión de orden público; mientras que la acción indemnizatoria es un derecho privado que está radicado en el patrimonio de quien reclama el daño y cuya representación no puede hacerse extensiva al sindicato sin norma o voluntad expresas.

Por las consideraciones anteriores, la representación del sindicato demandante sólo se extiende a *los derechos emanados de los instrumentos colectivos de trabajo*, excluyéndose el ejercicio de una acción indemnizatoria de daños en favor de los socios afectados. Así, el tribunal deberá acoger la excepción de falta de legitimidad activa del sindicato demandante ya que no ostenta ninguna de las calidades que le permiten asumir la representación de sus socios en relación a los perjuicios derivados del incumplimiento del contrato colectivo vigente.

No obsta a lo anterior el hecho que la parte demandante haya señalado un listado de socios del sindicato que se verían afectados por el incumplimiento contractual del empleador, allanándose a la excepción respecto de quienes no se encontraran en dicha lista, pues ello no subsana el hecho que el sindicato no tenga alguna de las calidades que le permitirían representar a esos socios solicitando una indemnización de perjuicios en el presente juicio.

DÉCIMO SEXTO: Que también se solicita indemnizar los perjuicios derivados del daño a la imagen del sindicato, sin agregar mayores antecedentes y sin adscribirlo a ninguna de las categorías de daño que reconoce el Código Civil, lo que bastaría para desechar la petición por carecer de suficiente precisión fáctica y jurídica.

Con todo, el tribunal lo calificará como daño emergente en la medida que se postula un detrimento patrimonial cuantificable para el sindicato. En tal sentido, el daño emergente ha sido conceptualizado –desde larga data– como la disminución efectiva del patrimonio, por lo que requiere un nivel de precisión del que la demanda carece, desde que no señala con qué base concluye que esa disminución efectiva de la imagen del sindicato es avaluable en \$250.000.000. En las condiciones anotadas, la petición deberá rechazarse pues incumple lo dispuesto en el N° 4 del artículo 446 del Código del Trabajo, pues no invoca ningún antecedente fáctico ni postula



fundamento jurídico para que este tribunal le conceda tan cuantiosa indemnización, lo que el tribunal no puede soslayar ni menos corregir sin incurrir en *extra petita*.

Por lo demás, la prueba rendida –fundamentalmente testimonial– no resulta idónea para generar convicción en el tribunal respecto a que el detrimento efectivo del patrimonio producto del incumplimiento contractual ascienda a \$250.000.000, o cualquier otro monto, lo cual sólo podría determinarse con base en un dictamen experto inexistente en el proceso.

DÉCIMO SÉPTIMO: Por último, el sindicato demandante solicitó la indemnización del lucro cesante consistente en la pérdida de afiliados e ingresos futuros que el incumplimiento contractual le provocó, relevando las demandadas lo escueta de la fundamentación, pues no se señala a qué corresponden esos ingresos que se dejarán de percibir o cómo se conectan con los presuntos incumplimientos.

Que el lucro cesante es la pérdida de ingresos provocada por el incumplimiento del contrato, siendo el objeto del juicio avaluar esa pérdida que habría experimentado –con una certeza razonable– el sindicato demandante, con base en un juicio de probabilidades que debe construirse con parámetros objetivos propuestos por la parte actora. Pues bien, nada de ello ha sido formulado en la demanda.

En efecto, pese a que el objeto es precisamente determinar a cuánto asciende la pérdida de ingresos del sindicato, éste no efectúa ningún razonamiento o cálculo que explicita los factores objetivos que ha considerado para arribar a la cantidad peticionada (\$50.000.000), por lo que la petición incumple lo dispuesto en el N° 4 del artículo 446 del Código del Trabajo, pues está desprovista de todo antecedente fáctico o fundamento jurídico para que este tribunal le conceda el lucro cesante pretendido, o cualquier otra cifra, pues ni siquiera se proponen factores a considerar, lo que el tribunal no puede soslayar ni menos corregir sin incurrir en *extra petita*.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que la prueba ha sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 456



del Código del Trabajo, y el resto del material probatorio en nada afecta lo antes concluido.

En particular, no se hará efectivo el apercibimiento solicitado por la demandante ante la falta de exhibición de perfiles de cargo suscritos por los socios afectados por el incumplimiento contractual, pues resulta inoficioso respecto a la prueba rendida, la que debe –en todo caso– preferirse.

DÉCIMO OCTAVO: Que, atendido que ninguna de las partes resultará completamente vencida, no se condenará en costas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1, 220, 234 420, 425 a 432, 434 a 438, 440 a 459, todos del Código del Trabajo, se resuelve:

I.- Que se ACOGE la excepción de falta de legitimidad activa del sindicato demandante para representar a sus socios en el ejercicio de una acción indemnizatoria del daño derivado del incumplimiento contractual imputado.

II.- Que se ACOGE PARCIALMENTE la demanda deducida por el SINDICATO INTER-EMPRESA LIDER DE TRABAJADORES WALMART CHILE en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA y ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS EXPRESS LIMITADA, todos ya individualizados, en cuanto se declara:

a) Que las demandadas han incurrido en incumplimiento de la clausula 30.3 del contrato colectivo celebrado el día 31 de enero del año 2021, conforme se expresó de los considerandos DÉCIMO a DÉCIMO TERCERO.

b) Que el cargo de “operador de tienda” que implementaron las demandadas, sea a través del anexo respectivo o mediante una cláusula del contrato de trabajo, resulta ilegal por infringir el N° 3 del artículo 10 así como el artículo 184 del Código del Trabajo y –en consecuencia– se le deja sin efecto respecto de todos los trabajadores afiliados al sindicato que los hayan suscrito, debiendo las demandadas regularizar la descripción de quienes específicamente fueron contratados como “operador de tienda” en un plazo de 30 días hábiles, adecuando la descripción del cargo a los



critérios que establece esta sentencia desde el motivo DÉCIMO al DÉCIMO TERCERO.

c) Que se deja sin efecto cualquier compensación dineraria que contemple el anexo o cláusula de contrato de trabajo en contrapartida expresa del pacto de multi-funcionalidad cuya ilegalidad e ineficacia fueron declaradas en la letra anterior.

III.- Que **se rechaza en todo lo demás** la demanda incoada.

IV.- Que cada parte pagará sus costas.

Ejecutoriada la presente sentencia, cúmplase lo resuelto en ella dentro de quinto día y –en caso contrario– certifíquese lo que corresponda. En la misma oportunidad, hágase devolución de la documentación custodiada a las partes que lo soliciten.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

RIT: O-5083-2021.-

RUC: 21-4-0355297-3.

Dictada por Víctor Manuel Covarrubias Suárez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.



TXCFXCDJXRC

A contar del 11 de septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>