

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA IMPEDIR QUE SE SUGIERA O EXIJA EL OTORGAMIENTO DE PROPINA EN ESTABLECIMIENTOS QUE NO CUENTEN CON ATENCIÓN DE GARZONES

BOLETÍN N° [17.020-13](#)

HONORABLE CÁMARA:

La [Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo](#) viene en informar, **en primer trámite constitucional y primero reglamentario**, el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción de los **diputados señores Roberto Arroyo y Víctor Pino y de las diputadas señoras Yovana Ahumada y Joanna Pérez**, sin urgencia.

TRAMITACIÓN DE LA MOCIÓN.

1.- En sesión 60ª, de 05 de agosto de 2024, la Sala remite este proyecto para su tramitación a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

2.- Acto seguido y a petición de la diputada señora Yovana Ahumada, la Sala acordó radicar el proyecto en la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE INVITADOS.

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la concurrencia y colaboración de las siguientes personas: El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera; el Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón, quien asistió junto a los abogados señor Antonio Olivares y señora Camila Huispe y el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas, quien concurrió junto a las integrantes de ODECU, señoras Rocío Geiger y Catalina Viveros, y el señor Javier Fernández.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Consagra mecanismos claros y transparentes para regular la solicitud y el pago de propinas en los establecimientos de la industria de la hospitalidad, garantizando así que los clientes puedan disfrutar de un servicio de calidad, sin sentirse obligados a efectuar pagos adicionales no deseados.

Para dar viabilidad a la idea matriz se modifica el Código del Trabajo.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: C3942638793C7AE6

Cabe precisar que no hay normas con ese carácter de ley orgánica constitucional.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay normas que deban ser conocidas por esa Comisión.

4.- EN SESIÓN N° 118, DE FECHA 5 DE NOVIEMBRE DE 2024, EL PROYECTO FUE APROBADO EN GENERAL POR MAYORÍA DE VOTOS.

Puesta en votación **la idea de legislar de este proyecto de ley, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. En contra votó el diputado señor Christian Matheson. Se abstuvo la diputada señora Sofía Cid. (5-1-1)

5.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS.

ARTÍCULOS RECHAZADOS.

No hubo.

INDICACIONES RECHAZADAS.

No hubo.

INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

6.- MENCIÓN PRECISA DE LAS RESERVAS DE CONSTITUCIONALIDAD FORMULADAS.

No hubo.

7.- SE DESIGNA DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR [VÍCTOR PINO FUENTES](#).

II.- ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

Se destaca en los antecedentes que esta iniciativa es impulsada por el diputado don Víctor Pino Fuentes, motivado por la necesidad de proteger los derechos y la integridad de los consumidores en el contexto de la industria de la hospitalidad en Chile.

Se expresa que esta iniciativa legislativa surge en respuesta a situaciones frecuentes en las que los clientes se ven sometidos a una presión indebida por parte de funcionarios de establecimientos que intentan obtener una propina adicional incluso después de que el servicio ha sido pagado en su totalidad. Esta práctica, además de generar incomodidad y malestar en los clientes, vulnera sus derechos como consumidores al crear una situación de coerción para el pago de un monto adicional no previamente acordado.

A modo de argumentos se señala que en Chile, la ley establece que los establecimientos que atiendan al público a través de garzones, sean estos restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador deberá sugerir, en

cada cuenta de consumo, un monto correspondiente a una propina de al menos el 10%. Sin embargo, esta obligación no se extiende a trabajadores que no prestan servicios de atención directa a mesa, como es el caso de los empleados de mesón, de cocinas, personal de limpieza y otros roles similares.

El espíritu de la legislación de sugerir el 10% de propina, busca reconocer la labor de los garzones, quienes prestan un servicio directo en las mesas y dependen en gran medida de las propinas para complementar sus ingresos. Sin embargo, no se debe permitir que el personal de mesón, que no atiende directamente a las mesas, como por ejemplo los encargados de la caja o los que preparan los pedidos en la cocina, soliciten o sugieran propinas para sí mismos, debido a que ellos perciben una renta pactada con su empleador por realizar esa función determinada.

Es importante destacar que la propina es un reconocimiento voluntario que los clientes otorgan como agradecimiento por un buen servicio recibido. Permitir que el personal de mesón que no atiende directamente a las mesas, sino que dan respuesta a un requerimiento del cliente, por el cual su empleador ya cumplió con el pago de su remuneración, va en contra de este principio, ya que estarían solicitando una gratificación sin haber proporcionado un servicio directo al cliente. Esto podría llevar a situaciones incómodas para los clientes, que podrían sentirse presionados u obligados a dejar una propina, incluso si no están satisfechos con el servicio recibido.

Además, permitir que este tipo de personal solicite propinas podría generar confusiones y malentendidos entre los clientes. Muchas personas asocian la propina con el servicio recibido en la mesa, por lo que podrían no entender por qué se les está sugiriendo dejar una propina para alguien que no ha interactuado directamente con ellos. Esto podría afectar la imagen del establecimiento y la percepción que los clientes tienen de la honestidad y transparencia de sus prácticas.

Por otro lado, permitir que el personal de mesón, que no atiende directamente a las mesas solicite propina podría abrir la puerta a abusos y malas prácticas. Al no estar directamente supervisados por sus empleadores, estos trabajadores podrían intentar persuadir a los clientes para que dejen propina sin haber recibido un servicio adecuado, lo que iría en detrimento de la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

En consecuencia, no se debe permitir que el personal de mesón o de locales que no cuenten con servicio de garzones, entendiéndose este conforme al Clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones de la OIT¹, que señala que son “todos aquellos que sirven alimentos y bebidas en restaurantes, clubes, establecimientos comerciales y cantinas. El que prepara las mesas o mostradores para la comida colocando manteles limpios, cubiertos, vasos, saleros, condimentos y flores; presenta el menú al cliente, responde las preguntas que se le hacen sobre alimentos y bebidas, y hace sugerencias al cliente; toma nota del pedido y lo transmite a la cocina; sirve la comida; presenta la cuenta al cliente para que la abone o la firme; retira el mantel, servilletas, platos, vasos y cubiertos usados o da órdenes para su retiro”, solicite o sugiera propina para sí mismos. Esto va en contra del principio de que la propina es un reconocimiento voluntario por un buen servicio recibido y podría generar confusiones, malentendidos y abusos. Es importante mantener la transparencia y la honestidad en las prácticas relacionadas con la propina para garantizar una experiencia positiva para los clientes y un ambiente laboral justo para los trabajadores.

¹<https://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/index.htm>

Inclusive, la Dirección del Trabajo ha establecido que, “Los titulares del derecho a pago de la propina, son los garzones, ya sea que desempeñen en régimen de jornada completa o *part-time*. Para los efectos del derecho a propina, también se consideran como garzones, a quienes desempeñan labores de colaboración o asistencia a aquellos, en tareas propias del servicio a la mesa, incluyéndose entonces a quienes prestan servicios como runner o ayudante de garzón. No resulta jurídicamente procedente que el empleador incorpore al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el acuerdo que garzones hubieren adoptado con relación a la distribución de las propinas”².

Entonces, establecer la responsabilidad en el empleador para cautelar que trabajadores que no prestan un servicio de garzón, asistente de garzón o atención a la mesa de sus clientes no puedan solicitar ni sugerir propina por un servicio que ya está remunerado según lo pactado en su contrato es fundamental por varias razones. En primer lugar, esta medida garantiza la equidad y la transparencia en las prácticas laborales. Los trabajadores que no están directamente involucrados en la atención a los clientes no deberían solicitar propinas, ya que su labor está remunerada de acuerdo con lo establecido en sus contratos laborales. Permitir que estos empleados soliciten propinas podría generar conflictos y malentendidos con los clientes, que podrían sentirse presionados o confundidos sobre si deben o no dejar una propina adicional.

Además, establecer esta responsabilidad en el empleador ayuda a proteger los derechos de los trabajadores. Si un empleado que no presta servicios de garzón o atención a la mesa solicita propinas de manera individual, podría crear un ambiente laboral competitivo y generar resentimiento entre los trabajadores. Por otro lado, esto evitaría que trabajadores pudiesen estar expuestos a situaciones de explotación o abuso por parte de empleadores inescrupulosos, que podrían exigirles que soliciten propinas para aumentar sus ingresos sin ofrecer una compensación justa a cambio.

Asimismo, esta medida contribuye a mantener la calidad y la reputación del servicio ofrecido por el establecimiento. Los clientes valoran la honestidad y la transparencia en las prácticas comerciales, y saber que los trabajadores que no prestan servicios de garzón no solicitan propinas contribuye a fortalecer la confianza y la lealtad de los clientes hacia el establecimiento. De igual forma, evita posibles conflictos con los clientes que podrían surgir si se sienten presionados para dejar propina para empleados cuyo trabajo no implica atención directa a las mesas.

En concordancia con lo expuesto previamente, es importante hacer presente que la Dirección del Trabajo, ha fijado el sentido y alcance del artículo 64 del Código del Trabajo, según la Ley N° 20.729 de 04.03.2014, mediante dictamen ORD. N°935/12.³

En consecuencia, se expresa que quienes suscriben este proyecto, comprenden a cabalidad la necesidad de modificar el artículo 64 del Código del Trabajo. Esto con el objeto de establecer la obligatoriedad de control por parte del empleador sobre los casos autorizados para sugerir o solicitar propina, ya que esta medida promueve la equidad, el respeto a los consumidores, protege los derechos de los trabajadores y contribuye a mantener la calidad y la reputación del servicio ofrecido por el establecimiento.

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

² <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-110414.html>

³ ^{III} <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-103084.html>

La moción consta de un artículo único, que modifica el Código del Trabajo, con el propósito de exigir al empleador tomar las medidas necesarias para que sus trabajadores no procedan a incomodar a los clientes solicitando o sugiriéndole otorgar propina por el servicio recibido en todo establecimiento en el que no exista o no se requiera atención a público a través de garzones y el incumplimiento de esta norma se sancionará con multa a beneficio fiscal de tres a cinco unidades tributarias mensuales.

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La moción introduce modificaciones en el Código del Trabajo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social Al efecto, incorpora un inciso segundo nuevo en el artículo 64.

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

A.- DISCUSIÓN GENERAL.

Con ocasión del debate habido en el seno de la Comisión, referido a la discusión general de esta iniciativa parlamentaria, colaboraron aportando ideas, sugiriendo tanto perfeccionamientos y mejoras como reparos y observaciones a la iniciativa, junto a las y los señores parlamentarios, autoridades de gobierno e invitados, conforme se transcribe a continuación.

El **diputado señor Victor Pino**, como autor de la moción, expuso que esta lo que busca es modificar el artículo 64 del Código del Trabajo. Este artículo actualmente permite que solo los garzones y trabajadores de estaciones de servicio, quienes brindan atención directa al público, puedan solicitar propinas. Sin embargo, se ha observado un creciente malestar ciudadano debido a que, en algunos comercios, incluso en tiendas de insumos, se solicita propina al momento de la compra o al finalizar la atención, lo que genera incomodidad en los clientes.

Añadió que la propuesta de modificación agrega un segundo inciso en el citado artículo. Este nuevo inciso establece que, tanto en los establecimientos mencionados en el primer inciso como en aquellos donde no se requiere atención al público mediante garzones, el empleador deberá asegurar que sus empleados no incomoden a los clientes solicitando o sugiriendo propinas. En caso de incumplimiento, el empleador podría recibir una multa de 3 a 5 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal.

Además, destacó la importancia de evitar que la propina se convierta en una parte significativa del salario de los trabajadores, lo cual podría llevar a la precarización de los sueldos. Este proyecto busca que la propina no sea vista como un sustituto del salario adecuado que los empleadores deben ofrecer. De esta manera, se pretende proteger tanto el derecho de los consumidores a realizar compras sin sentirse presionados a dar propina como el de los trabajadores a recibir salarios dignos sin depender de la generosidad de los clientes, aclaró.

La **diputada señora Sofía Cid**, planteó la necesidad de encontrar una solución que evite incomodar al cliente en situaciones donde, al momento de pagar, se ofrece la opción de añadir una propina a través del dispositivo de pago, a pesar de que no se ha recibido ningún servicio. Mencionó que, en ocasiones, esta práctica puede resultar incómoda para el cliente, quien puede sentir vergüenza al rechazar la solicitud de propina, especialmente en lugares donde no hay atención directa por parte de garzones.

Además, expresó disconformidad con la idea de que sea el empleador el responsable de asegurar que sus empleados no soliciten propinas. Argumentó que, en grandes cadenas de venta, como las de café, es complicado para un empleador implementar un control efectivo sobre el comportamiento de sus trabajadores. Sugirió la necesidad de buscar una alternativa que permita abordar este problema sin recaer en la responsabilidad exclusiva del empleador.

Reconoció que la idea del proyecto es positiva, pero sugiere la conveniencia de consultar con expertos para encontrar un enfoque más adecuado que evite la incomodidad para los clientes sin sancionar automáticamente a los empleadores. Concluyó que es necesario trabajar en una fórmula que respete tanto a los consumidores como a los trabajadores en este contexto.

El **diputado señor Gonzalo Winter**, consideró que el proyecto en discusión es muy interesante, pero debe manejarse con cuidado para asegurar que los trabajadores de servicios de *delivery* no vean reducidos sus ingresos.

Todos los diputados de la comisión coinciden en la importancia de que, al finalizar el proceso legislativo, nadie gane menos aseveró.

Planteó la necesidad de tener un debate más amplio sobre la naturaleza de la propina, ya que se ha desnaturalizado en su significado original. Resaltó que la propina es más comúnmente asociada con los garzones en restaurantes, donde se espera un servicio adicional que no se puede cuantificar fácilmente, como la atención amable o las recomendaciones. Sin embargo, se observa un aumento en la solicitud de propina en servicios donde el cliente ya ha pagado un precio por el producto, lo que genera confusión sobre la razón de una propina adicional.

Además, advirtió que esta situación no solo afecta a los servicios de *delivery*, sino que también puede extenderse a locales donde se realiza la compra en mostrador. Se anticipa que en el futuro podría empezar a cobrarse propina en compras simples, como en una tienda de galletas, lo que requiere un debate legislativo.

Finalmente, enfatizó en la importancia de que el costo del servicio y de envío sea pagado por el consumidor, mientras que el salario que se debe pagar a los trabajadores debe ser responsabilidad de la empresa empleadora. Propone que la legislación sea lo suficientemente precisa para evitar que el costo de la propina se convierta en un reemplazo del salario adecuado que deben recibir los trabajadores.

El **diputado señor Alejandro Bernal**, consideró que el proyecto en discusión es muy interesante y refleja inquietudes ciudadanas. Propuso eliminar la opción de sugerir propinas en las máquinas de pago en aquellos lugares donde no corresponde, como en cafés o taxis, donde la atención no se asemeja al servicio brindado en un restaurante. Mencionó una experiencia reciente con taxis en el aeropuerto, donde se ha observado la práctica de solicitar propina, a pesar de que ya existe una tarifa establecida.

Argumentó que esta sugerencia de propina puede resultar obligatoria para los clientes, lo que genera incomodidad. Sugirió que en servicios como peluquerías también se ha proliferado esta práctica. La propuesta es prohibir la sugerencia de propinas en dispositivos de pago en lugares no correspondientes, manteniendo la opción de propina para los garzones y otros servicios que realmente lo requieran.

Agrego que, el enfoque debe centrarse en la voluntariedad de la propina, permitiendo que el cliente decida si desea darla y cuánto, sin sentirse presionado por la

interfaz de pago. Destacó que las aplicaciones de delivery presentan un problema similar, ya que a menudo sugieren un porcentaje de propina, lo que puede hacer que el cliente se sienta obligado a pagar.

Reafirmó que el proyecto no busca prohibir la entrega de propinas, sino que busca que no se soliciten en negocios que no sean restaurantes o estaciones de servicio, permitiendo así que las propinas se ofrezcan de manera voluntaria donde corresponda. Concluyó que es necesario abordar este aspecto para resolver el problema de la presión que sienten los consumidores a la hora de dar propinas en situaciones inapropiadas.

La **diputada señora Flor Weisse**, sugirió que el tema de las propinas debe ser analizado con profundidad y detalle, ya que el proyecto actual busca evitar que se incomode al cliente, pero es necesario definir qué significa realmente "incomodar". Algunos clientes pueden sentirse incómodos con la sugerencia de propina en las máquinas de pago, mientras que otros no, lo que indica que hay diferentes percepciones sobre el tema.

Planteó la importancia de definir qué constituye un servicio digno de propina. En un restaurante, se reconoce que hay un valor agregado por la atención brindada, mientras que en situaciones como la compra de un producto o en servicios de entrega, la razón para dar propina no es tan clara. Propuso que, en lugar de depender de propinas, se debería considerar aumentar los salarios de los trabajadores para garantizar una atención de calidad sin que el cliente sienta la obligación de compensar con una propina.

Mencionó el caso de servicios como manicuras, donde se espera propina, pero se argumenta que el servicio prestado es limitado y no siempre justifica un pago adicional. La idea es que, si se está pagando por un servicio, el trabajador debe ser compensado de manera justa sin depender de la generosidad del cliente. Concluyó que el tema de las propinas es complejo y requiere un análisis más profundo para abordar adecuadamente las expectativas de los consumidores y las necesidades de los trabajadores.

El **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera**, con apoyo de una [presentación en power point](#) señaló que la presentación tiene como objetivo revisar la normativa y legislación actual en materia de propinas, buscando aclarar las hipótesis autorizadas para su cobro y las implicancias para los consumidores. Se destaca que el artículo 64 del Código del Trabajo, incorporado en 2014, establece que los establecimientos que atienden al público, como restaurantes y cafés, pueden sugerir una propina del 10%, asegurando que su pago sea voluntario para el consumidor.

Agregó que, desde 2016-2017, se han hecho modificaciones para garantizar que las propinas lleguen a los trabajadores, incluyendo otros establecimientos como estaciones de servicio y lavaderos de autos, donde los empleados pueden verbalmente sugerir propinas, pero no de manera obligatoria. Subrayó que fuera de estas situaciones, sugerir propinas en comercio presencial o plataformas online es considerado una infracción a la ley del consumidor.

Mencionó irregularidades en aplicaciones de *delivery*, donde los repartidores no tienen una relación laboral subordinada, lo que excluye su regulación bajo el artículo 64. Además, algunas aplicaciones calculan propinas predeterminadas sobre el total del pedido, lo que puede llevar a los consumidores a pagar más de lo esperado. Se ha informado a estas empresas sobre estas prácticas irregulares.

Añadió que, se discuten situaciones en peluquerías donde se ha presionado a los clientes para dejar propinas, lo que se considera indebido, dado que los servicios ya tienen un precio definido. En resumen, el artículo 64 regula explícitamente el cobro de propinas en ciertos contextos, mientras que fuera de estos, el pago debe ser completamente espontáneo.

Enfatizó en que, el contenido del proyecto presentado busca establecer la obligación de los empleadores de no incomodar a los clientes al solicitar propinas, pero se plantea que la redacción podría dar pie a la interpretación de que la sugerencia podría habilitarse en otras situaciones. Abogó por una prohibición clara sobre el cobro o la sugerencia de propinas en contextos no autorizados, sugiriendo que se considere la posibilidad de establecer criterios específicos para evitar abusos.

Por último, señaló que muchas plataformas de delivery utilizan "patrones oscuros" que inducen a los consumidores a dar propinas de manera involuntaria. Manifestó la intención de presentar denuncias ante los tribunales contra estas empresas por las irregularidades observadas en el cobro de propinas y la falta de información adecuada al consumidor, mientras se continúa con la tramitación del proyecto legislativo.

El Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón, expuso junto a la abogada señora Camila Huispe, quienes con apoyo de una [presentación en power point](#) señalaron que como asociación comparten el espíritu del proyecto, considerando que su objetivo es sancionar prácticas comerciales que podrían incomodar a los consumidores, como la sugerencia automática de propinas.

Además, indicaron que, desde la implementación de la ley N°20.729 en 2014, ha habido confusión entre los consumidores respecto a la propina, la cual es un acto voluntario para reconocer un servicio. Aunque los consumidores pueden ofrecer propinas en distintos tipos de servicios, existe incomodidad cuando se sugiere un monto o porcentaje específico de manera automática, agregaron

Asimismo, enfatizaron en la regulación actual del artículo 64, que establece que el empleador debe sugerir la propina de forma desagregada y por un mínimo del 10% en servicios específicos como restaurantes y bares. Este reglamento no aplica a servicios de autoservicio, donde no se recibe atención personalizada, argumentaron.

Para ilustrar la problemática, presentaron el caso de un consumidor que reportó confusión en estaciones de servicio de combustible, donde se solicita propina de forma automática en las máquinas de pago, una situación que consideran inapropiada y confusa para los usuarios.

Por último, sugirieron modificar ciertos términos del proyecto, como el uso de "incomodidad," por su carácter subjetivo, y excluyó de esta regulación a relaciones que no implican subordinación, como las aplicaciones de reparto. Finalmente, propusieron una redacción para el artículo, en la cual se especifica que, en servicios sin atención directa de garzones, ni empleadores ni trabajadores pueden sugerir el pago de una propina, sancionando su incumplimiento con multas entre tres y cinco unidades tributarias mensuales.

El **Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas**, con apoyo de una [presentación en power point](#) destacó que, en Chile, el artículo del Código del Trabajo regula la propina como una opción voluntaria para los consumidores, sugiriendo un 10%. Sin embargo, observó que algunas prácticas han alterado esta voluntariedad, como en aplicaciones de *delivery*, donde la propina viene incluida por defecto.

Mencionó que es crucial que la comisión regule la propina en el artículo único, y explica la importancia de brindar información clara y oportuna a los consumidores, un derecho consagrado en la ley. Enfatizó que la información sobre la propina debe ser evidente y no ambigua, y recomienda prohibir la sugerencia de propinas en autoservicios y establecimientos de servicio rápido.

Propuso, respecto a las aplicaciones de *delivery*, que éstas incluyan una interfaz que permita al consumidor optar voluntariamente por la propina, en lugar de aplicarla automáticamente. Esto permitiría al usuario decidir si desea añadir el 10% u otro monto, lo cual es relevante, ya que el *delivery* es parte de la vida cotidiana de muchas personas, agregó.

Además, sugirió que los empleadores informen claramente sobre la política de propinas, destacando en el recibo que esta es opcional y que el cliente puede rechazarla. Argumentó que el propósito de la propina es recompensar una buena atención, y que no debería ser obligatoria, especialmente si el servicio no es satisfactorio.

Concluyó reiterando la necesidad de establecer una interfaz o mecanismo similar en las aplicaciones de *delivery*, para que el consumidor pueda controlar si desea añadir una propina.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en la moción y las opiniones esgrimidas por los parlamentarios y los invitados, las y los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia.

Puesta en **votación general** la idea de legislar, se **APRUEBA por mayoría de votos**, en la forma descrita en las constancias reglamentarias previas.

B.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

El texto de la moción que se discute y vota en particular a continuación consta de un artículo único, y tuvo el siguiente tratamiento, conforme a los acuerdos adoptados por la Comisión.

Se dio lectura al artículo único del proyecto de ley:

“Artículo Único.- Modifíquese el artículo 64 del Código del Trabajo en los términos que a continuación se expresan:

1. Agréguese el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser tercero y así sucesivamente, readecuándose el orden correlativo, que exprese:

“Tanto en los establecimientos señalados en el inciso precedente, como en todo aquel en el que no exista o no se requiera atención a público a través de garzones, el empleador deberá tomar las medidas necesarias para que sus empleados no procedan a incomodar a los clientes que asistan a dicho establecimiento solicitando o sugiriéndole otorgar propina por el servicio recibido. En el caso de que el empleador no tome las providencias para evitar dicha acción, será sancionado con una multa a beneficio fiscal de tres a cinco unidades tributarias mensuales.”.

2. Sustitúyanse en el inciso final, las palabras “segundo, tercero y cuarto” por “tercero, cuarto y quinto”.

Al Artículo único se han formulado **las siguientes indicaciones:**

1.- Del diputado señor Miguel Ángel Calisto y diputada señora Flor Weisse:

- Sustitúyase el numeral 1 del proyecto de ley por el siguiente:

“1.- Reemplácese en su inciso primero la expresión “En los establecimientos que atiendan público a través de garzones, como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador” por la siguiente:

“En los establecimientos en que la atención de público se realice a través de garzones, y sean en recintos tales como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares; el empleador”.”.

La **diputada señora Flor Weisse**, explicó que esta indicación lo que propone es modificar el inciso primero del artículo 64 del Código del Trabajo, precisando que las propinas se sugieran únicamente en los establecimientos donde la atención al público sea realizada por garzones en locales como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares. La intención, agregó, es excluir a las cadenas de comida rápida, donde los clientes no son atendidos directamente por garzones, como ocurre en casos como McDonald's.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, señaló que la indicación aclara que el derecho a solicitar propinas corresponde solo a los garzones que atienden a los clientes en mesas, conforme al artículo 64 del Código del Trabajo. Esto evita que cadenas de comida rápida, donde los clientes recogen su pedido directamente, sugieran propinas, diferenciándolas de los restaurantes tradicionales, añadió.

Luego de la discusión, se concluyó que considerando que existe la indicación N°2 que es bien similar a esta, y que ninguna de las dos reúne los consensos necesarios, se requiere de una redacción que destaque la necesidad de una mayor claridad en las definiciones para evitar malentendidos o exclusiones no deseadas. Por ello, varios diputados formulan la indicación N°2A y por lo mismo, los **autores retiran la indicación N°1.**

2.- Del diputado señor Victor Pino:

Reemplázase el artículo único del proyecto de ley, que modifica el artículo 64 del Código del Trabajo, por el siguiente:

"Artículo Único". - Modifíquese el artículo 64 del Código del Trabajo en los términos que a continuación se expresan:

En el inciso primero, reemplázase la expresión "En los establecimientos que atiendan público a través de garzones, como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador..." por la siguiente: "En aquellos casos en que se atienda público a través de garzones, sea en establecimientos tales como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el respectivo empleador".

El **diputado señor Víctor Pino** (presidente), indicó, como autor de la indicación N°2, que esta amplía el concepto de atención por garzones. Su redacción permite incluir casos en los que cadenas de comida rápida ofrecen servicio en mesas, como ocurre en locales como Dominó, donde se mezclan atención directa en mesas y autoservicio. El objetivo es evitar excluir estos casos del derecho a sugerir propinas, agregó.

El **diputado señor Eduardo Durán**, señaló que las propinas no benefician exclusivamente a los garzones, ya que en muchos casos se reparten entre todo el personal, incluidas las cocinas. Manifestó que esto genera debate sobre la finalidad de las propinas y si estas deberían estar restringidas solo al servicio directo de los garzones.

El **diputado señor Boris Barrera**, sugirió simplificar el texto del proyecto original añadiendo la palabra "solo" antes de referirse a los establecimientos que atienden al público a través de garzones. Según este enfoque, expresó, la redacción quedaría más clara y se evitaría la necesidad de enumerar casos específicos o excepciones. Además, resaltó la importancia de no "desnaturalizar" la regulación con excesivos detalles que puedan complicar su aplicación.

Luego de la discusión, se concluyó que considerando que existe la indicación N°1 que es bien similar a esta, y que ninguna de las dos reúne los consensos necesarios, se requiere de una redacción que destaque la necesidad de una mayor claridad en las definiciones para evitar malentendidos o exclusiones no deseadas. Por ello, varios diputados formulan la indicación N°2A y por lo mismo, los **autores retiran la indicación N°2**.

2A. De los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán y Víctor Pino, y de la diputada señora Ana María Bravo:

Para reemplazar en el inciso primero del artículo 64 del Código del Trabajo, desde la frase "En los establecimientos" hasta "el empleador" por lo siguiente:

"Solo en los establecimientos en que la atención de público se realice a través de garzones, y sea en recintos tales como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador"

Por otra parte, la **coordinadora legislativa del ministerio de economía, señora Virginia Rivas**, con el apoyo del **subdirector jurídico del SERNAC, señor Edison Orellana**, propusieron una solución distinta. Consideran que la problemática relacionada con la sugerencia de propinas debería abordarse en la Ley de Protección de los Derechos

de los Consumidores y no en el Código del Trabajo. Argumentaron que la relación laboral entre empleador y trabajador, regulada por el artículo 64, no contempla los efectos que estas prácticas tienen sobre los consumidores.

Argumentaron, además, que el problema se origina en los "patrones oscuros" presentes en medios de pago digitales, como aplicaciones de *delivery* y terminales de pago (POS). Estas plataformas, agregaron, inducen a los consumidores, de forma inadvertida, a dejar propinas mediante interfaces diseñadas para aprovechar sesgos cognitivos. Plantearon que modificar la Ley del Consumidor permitiría abordar esta situación con mayor precisión, protegiendo a los usuarios de estas prácticas.

3.- Del diputado señor Miguel Ángel Calisto y diputada señora Flor

Weisse:

Incorpórese un inciso segundo nuevo en el artículo 64 del código del trabajo, pasando el actual a ser tercero, del siguiente tenor:

“Los establecimientos y comercios no contemplados en el inciso primero y el inciso final de este artículo no podrán, en ningún caso, realizar solicitudes de propina de conformidad al presente artículo, arriesgando las sanciones establecidas en ley del consumidor en caso de incumplimiento. Misma prohibición tendrán los servicios de *delivery* de cualquier tipo de plataforma. Todo lo anterior sin perjuicio del derecho de los trabajadores de no repetir lo entregado por este concepto si fuese dado de forma voluntaria por el cliente.”.

El **diputado señor Victor Pino (presidente)**, consideró que la frase sobre sanciones establecidas en la ley del consumidor, podría ser inadecuada al tratarse de una materia propia del Código del Trabajo.

Si bien varios diputados coinciden en que las infracciones laborales tienen sanciones específicas reguladas en el propio Código del Trabajo, también se planteó la posibilidad de que existan situaciones en las que se apliquen sanciones contempladas en la ley del consumidor, especialmente si se afecta a los derechos de los clientes.

Ante esto, surgió la alternativa de redactar la indicación de forma más amplia, como "arriesgando las sanciones establecidas en la ley", dejando abierta la aplicación tanto al Código del Trabajo como a la Ley del Consumidor, según corresponda al caso.

Se **acuerda** someter a votación la indicación N°2A en conjunto con la indicación N°3.

Puesta en votación **la indicación N°2A junto con la indicación N°3, con la modificación de suprimir la frase “del consumidor”, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernal, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Victor Pino (presidente) y Flor Weisse. **(7-0-0)**

En consecuencia, el numeral 1 del artículo único del proyecto de ley se **rechaza reglamentariamente** por ser incompatible con lo ya aprobado.

4.- Del diputado señor Miguel Ángel Calisto y diputada señora Flor

Weisse:

Adecúese el inciso segundo actual, que pasó a ser tercero, sustituyendo la frase “los clientes de dichos establecimientos” por la frase “los clientes de los establecimientos señalados en el inciso primero”.

Puesta en votación **la indicación N°4, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Víctor Pino (presidente) y Flor Weisse. **(7-0-0).**

5.- Del diputado señor Víctor Pino:

Reemplázase el artículo único del proyecto de ley, que modifica el artículo 64 del Código del Trabajo, por el siguiente:

"Artículo Único". - Modifíquese el artículo 64 del Código del Trabajo en los términos que a continuación se expresan:

En el inciso final, reemplázase el párrafo primero por el siguiente: “Las normas contenidas en los incisos segundo, tercero y cuarto de este artículo serán también aplicables, en lo pertinente, a las estaciones de expendio de combustibles en que se atienda al público directamente al vehículo a través de trabajadores que efectúen la carga solicitada por el consumidor”.

Su autor la retira.

6.- De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, y la diputada señora Flor Weisse:

Sustitúyase el numeral 2 del proyecto de ley por el siguiente:

“2.- Reemplácese en el inciso final desde la frase “Las normas contenidas en los incisos segundo, tercero y cuarto de este artículo serán también aplicables” y hasta el punto y seguido, por lo siguiente:

“Las normas contenidas en los incisos tercero, cuarto y quinto de este artículo serán también aplicables a las estaciones de expendio de combustibles en que se atienda al público directamente por trabajadores que efectúen la carga de combustible solicitada por el cliente. Con todo, no será aplicable el presente inciso en aquellas atenciones de venta de artículos, bienes o alimentos distintos del combustible que se realice en dichas estaciones de servicio.”.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, explicó que el objeto de esta indicación es permitir que las estaciones de servicio apliquen las normas sobre propinas establecidas en los incisos tercero, cuarto y quinto del artículo 64 del Código del Trabajo, siempre y cuando la carga de combustible sea realizada directamente por los trabajadores de dichas estaciones.

Sin embargo, agregó, que la propuesta excluye del cobro de propinas aquellas actividades relacionadas con la venta de productos distintos al combustible, como ocurre en tiendas asociadas a las estaciones de servicio, por ejemplo, los "Pronto". En estos casos, señaló, en los que el cliente realiza la compra por su cuenta, no se aplicaría la normativa sobre propinas.

Puesta en votación **la indicación N°6, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo,

Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Victor Pino (presidente) y Flor Weisse. **(7-0-0)**.

En consecuencia, el numeral 2 del artículo único del proyecto de ley se **rechaza reglamentariamente** por ser incompatible con lo ya aprobado.

7.- Del diputado señor Victor Pino:

Incorpórese un inciso final nuevo al artículo 64 del Código del Trabajo, del siguiente tenor:

“Con todo, las empresas y los establecimientos no mencionados en los incisos precedentes que realicen sugerencias de propina de conformidad a este artículo sin estar legalmente autorizados, arriesgarán las multas señaladas en la ley de protección de los derechos del consumidor.”

El **diputado señor Victor Pino (presidente)**, expuso que este nuevo inciso propuesto a incorporar, busca sancionar a empresas o establecimientos no autorizados que sugieran propinas de forma indebida, indicando que se aplicarán las multas señaladas en la ley de protección de los derechos del consumidor.

Puesta en votación **la indicación N°7, se aprueba por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernal, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Victor Pino (presidente) y Flor Weisse. **(7-0-0)**.

Se deja constancia que por aprobarse la indicación N°7, que incorpora un inciso final nuevo al artículo 64 del código del Trabajo, la modificación de la indicación N°6, se efectúa al inciso penúltimo del referido artículo.

Por las razones señaladas y por los argumentos que expone oportunamente el señor diputado informante, la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, realizando las adecuaciones de redacción del caso conforme al artículo 15 del reglamento, **recomienda aprobar** el siguiente:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único. – Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 64 del Código del Trabajo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

1.- En el inciso primero, reemplázase la frase “En los establecimientos que atiendan público a través de garzones, como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador” por la siguiente: “Solo en los establecimientos en que la atención de público se realice a través de garzones, y sea en recintos tales como restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, fondas y similares, el empleador”.

2.- Intercálase el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser tercero y así sucesivamente, readecuándose el orden correlativo:

“Los establecimientos y comercios no contemplados en el inciso primero y el inciso final de este artículo no podrán, en ningún caso, realizar solicitudes de propina de conformidad a este artículo, arriesgando las sanciones establecidas en la ley en caso de incumplimiento. Igual prohibición tendrán los servicios de delivery de cualquier tipo de plataforma. Todo lo anterior sin perjuicio del derecho de los trabajadores de no repetir lo entregado por este concepto si fuese dado de forma voluntaria por el cliente.”.

3.- En el inciso tercero, sustitúyese la frase “los clientes de dichos establecimientos” por la siguiente: “los clientes de los establecimientos señalados en el inciso primero”.

4.- En el inciso penúltimo, reemplázase la frase “Las normas contenidas en los incisos segundo, tercero y cuarto de este artículo serán también aplicables, en lo pertinente, en aquellos establecimientos de atención al público en los que se deje propina, como las estaciones de expendio de combustibles u otros.”, por lo siguiente: “Las normas contenidas en los incisos tercero, cuarto y quinto de este artículo serán también aplicables a las estaciones de expendio de combustibles en que se atienda al público directamente por trabajadores que efectúen la carga de combustible solicitada por el cliente. Con todo, no será aplicable el presente inciso en aquellas atenciones de venta de artículos, bienes o alimentos distintos del combustible que se realice en dichas estaciones de servicio. Los establecimientos que acepten medios electrónicos de pago deberán permitir que la propina también pueda ser pagada por los mismos medios.”

5.- Incorpórase el siguiente inciso final nuevo:

“Con todo, las empresas y los establecimientos no mencionados en los incisos precedentes que realicen sugerencias de propina de conformidad a este artículo sin estar legalmente autorizados, arriesgarán las multas señaladas en la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

Sala de la Comisión, a 26 de noviembre de 2024.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 29 de octubre, 5 y 26 de noviembre de 2024. con la asistencia de las y los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernal, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Gonzalo de la Carrera,

Eduardo Durán, Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Miguel Mellado, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter.

Reemplazos temporales:

El diputado señor Leonidas Romero al diputado señor Miguel Mellado.

Reemplazos Permanentes:

El diputado señor Eduardo Durán al diputado señor Miguel Mellado.

Pareos:

Los diputados señores Boris Barrera y Gonzalo De la Carrera.

Los diputados señores Gonzalo De la Carrera y Gonzalo Winter.

ÁLVARO JUAN HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión