

Contrato De Trabajo Despido Call Center Jornada De Trabajo Horas Extras

JURISPRUDENCIA

Contrato de trabajo. Despido. Call center. Jornada de trabajo. Horas

extras Se hace lugar a la demanda por despido iniciada por la trabajadora, atento a que desempeñaba tareas en un ?call center? en exceso de la jornada legal por resolución (ST) 782/2010, sin que la demandada abonara las correspondiente horas extras.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 29 días del mes de Noviembre de 2.018, reunida la Sala Primera de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, para dictar sentencia en la causa del epígrafe, y de acuerdo al correspondiente sorteo, se procede a votar en el siguiente orden: La Doctora Gabriela Alejandra Vázquez dijo: I- La señora jueza ?a-quo?, a fojas 160/165, hizo lugar al reclamo articulado por la accionante tendiente al reconocimiento de la jornada completa de labor en las tareas de vendedora y los créditos indemnizatorios pretendidos e hizo lugar al cobro de rubros salariales adeudados con motivo del distracto. Tal decisión es apelada por la accionada a tenor de las manifestaciones insertas en el memorial de fojas 166/167, cuyos términos merecieron oportuna réplica de la demandante a fojas 170/171. De su lado, el señor perito contador cuestiona la regulación de sus honorarios, por considerarlos reducidos (conf. fs. 169). II- Surge de autos que el 17 de febrero de 2011 la señora Naselli ingresó a trabajar para Alo Contact Center SA, firma que luego cedió el contrato de trabajo a Music Up SA, aquí demandada. La reclamante refiere que se desempeñó como vendedora de call center en el horario de lunes a viernes de 9 a 15 horas, percibiendo por tales tareas una remuneración insuficiente en base a un salario por jornada reducida. III- En primer lugar, resulta forzoso señalar que la expresión de agravios formulada por la sociedad accionada no constituye una crítica concreta y razonada del decisorio apelado en tanto no reúne siquiera mínimamente los recaudos que hacen a la debida fundamentación de un recurso. La expresión de agravios debe constituir una exposición jurídica que contenga el análisis serio, razonado y crítico de la sentencia recurrida. Allí el recurrente debe expresar los argumentos en los que funda la descalificación de los fundamentos en los que se sustenta la solución cuestionada, invocando aquella prueba cuya valoración se considera desacertada o poniendo de manifiesto la incorrecta interpretación del derecho declarado aplicable a la controversia (artículo 116 Ley 18.345). En lo posible, debe demostrarse, punto por punto, la existencia de los errores de hecho o de derecho en que pudiera haber incurrido el juzgador y la indicación precisa de las pruebas y de las normas jurídicas que el recurrente estime le asisten. Enseña Carlos J. Colombo que la expresión de agravios, establece el alcance concreto del recurso y fija la materia reexaminable por el ad quem en las cuestiones de hecho y de derecho sometidas a la decisión del juez de Primera Instancia que sean cuestionadas (conf. arts. 271 y 277 CPCC). Su blanco es la sentencia respecto de la cual debe formularse la crítica frontal, concreta y argumentada tratando de demostrar los errores que se atribuyen al a quo en el ámbito en que se hayan cometido. En tal sentido, dicho tratadista enfatiza que, de la misma manera que la sentencia, la expresión de agravios que ha de controvertirla debe observar a su turno los principios de plenitud y congruencia (conf. Colombo, Carlos J., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Anotado y comentado, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1975, T.I, pag.445 y ss.). Ninguno de tales principios han sido respetados en el escrito recursivo en análisis puesto que el apelante se limita a expresar su disconformidad pero, reitero, sin lograr una exposición argumentativa que permita considerar equivocado lo resuelto. No obstante ello, en aras de extremar al máximo la garantía de defensa en juicio que le asiste a las partes en el proceso, estimo conveniente efectuar algunos breves señalamientos. IV- La demandada se agravia por lo resuelto en primera instancia respecto de la jornada de trabajo y las horas extras. Al respecto considero importante destacar que, con relación al encuadramiento normativo de la contratación de la actora, las normas que rigen las modalidades de contratación que afectan la jornada laboral deben ser interpretadas de modo tal que se resguarden los derechos fundamentales de quienes trabajan en forma dependiente, entre los que cabe mencionar los receptados en los artículos 9º, 12 y 66 LCT. Ahora bien, tal como bien transcribe la señora sentenciante de grado, del artículo octavo del acuerdo colectivo homologado por Resolución S.T. n° 782/10, se desprende que las partes colectivas pactaron una jornada de 6 horas diarias y hasta 36 horas semanales, teniendo en cuenta ?las condiciones especiales en las cuáles desarrollan su actividad los trabajadores que se desempeñan en las empresas de servicios de call center para terceros y conforme las previsiones del artículo 198 LCT, las partes convienen que dichas empresas podrán contratar personal para prestar estas tareas en un régimen de jornada laboral de hasta seis días por semana laborable de seis horas diarias corridas y hasta un tope de 36 horas semanales...? y agrega que ?...consecuentemente, la hora que exceda del presente régimen de jornada deberá ser considerada hora extra y abonarse con el recargo de ley. El salario, en tales casos, se liquidará conforme al régimen de jornada acordada...?. Es decir que el acuerdo colectivo no autoriza expresamente a reducir el salario, sino que remite el mismo al régimen de jornada acordada. Y es en ese orden de ideas cobra relevancia la referencia expresa de la norma colectiva a ?las condiciones especiales de trabajo?, en tanto ello implica que los firmantes de dicho acuerdo han pretendido ponderar la incidencia de esas condiciones de

trabajo sobre los dependientes de call center en la medida en que deban prestar servicios en jornadas más prolongadas. En efecto, presumiblemente las partes de dicho acuerdo tuvieron en cuenta que la prestación de servicios en un call center durante el plazo de la jornada legal de 8 horas diarias o 48 horas semanales, es susceptible de causar un daño no justificado en la salud de los dependientes, en virtud de las condiciones especiales en que se lleva a cabo dicha tarea (ver en igual sentido, ?Rodríguez, Verónica Libertad c/ Teletech Argentina SA s/ despido?, sentencia definitiva n° 87.082 del 28 de septiembre de 2011 del registro de esta Sala, entre otros). De tal modo, teniendo en cuenta que resulta acreditado que la actora se desempeñaba en exceso de la jornada legal, que la demandada no canceló debidamente los haberes mensuales de la señora Naselli y que -tal como adelanté- la queja de la demandada luce dogmática y carente de fundamentos que permitan evaluar una solución distinta de la dispuesta en origen, propongo confirmar lo resuelto en este sustancial punto. V- De conformidad con el mérito, la calidad, la eficacia, la extensión de los trabajos cumplidos en primera instancia, el resultado del pleito, lo normado por el artículo 38 de la LO, las disposiciones arancelarias de aplicación y vigentes a la época de las tareas ponderadas a los fines regulatorios (arts.1°, 6°, 7°, 8°, 9°, 19 y 37 de la ley 21.839, actualmente previsto en sentido análogo por el art.16 y conc. de la ley 27.423 y art.3° inc. b) y g) del dto.16.638/57; cfr. CSJN, in re ?Francisco Costa e Hijos Agropecuaria c/ Provincia de Buenos Aires s/daños y perjuicios?, sentencia del 12/9/1996, publicada en Fallos: 319:1915 y ?Establecimiento Las Marías S.A.C.I.F.A. c/ Misiones, Provincia de s/ acción declarativa?, CSJ 32/2009 45-E/CS1 del 4/9/2018), considero que el porcentaje fijado en grado a favor de la señora perito contadora VI- Estimo que las costas de alzada deben ser impuestas a cargo de la demandada, en su carácter de objetivamente vencida (art.68 CPCC), a cuyo efecto propongo regular los honorarios de los señores letrados firmantes de fojas 166/167 y fojas 170/171 en el ...% a cada uno de ellos, a calcular sobre lo que les corresponda percibir por su actuación en la anterior etapa (art.38 y normas arancelarias de aplicación). En definitiva, de compartirse mi propuesta, correspondería: a) confirmar la decisión apelada en todo cuanto fue materia de recursos y agravios; b) fijar las costas de alzada a cargo de la recurrente vencida; c) regular los honorarios de los señores letrados firmantes de fojas 166/167 y fojas 170/171 en el ...% a cada uno de ellos, a calcular sobre lo que les corresponda percibir por su actuación en la anterior etapa. La Doctora Gloria M. Pasten de Ishihara dijo: Que adhiere al voto que antecede, por compartir los fundamentos. Por ello, el Tribunal RESUELVE: a) confirmar la decisión apelada en todo cuanto fue materia de recursos y agravios; b) fijar las costas de alzada a cargo de la recurrente vencida; c) regular los honorarios de los señores letrados firmantes de fojas 166/167 y fojas 170/171 en el ...% a cada uno de ellos, a calcular sobre lo que les corresponda percibir por su actuación en la anterior etapa; d) hacer saber a las partes que, de conformidad con lo establecido en las Acordadas N° 11/14 de fecha 29/04/2014 y N° 3/15 de fecha 19/02/2015 de la CSJN, deberán adjuntar copias digitalizadas de las presentaciones que efectúen, bajo apercibimiento de tenerlas por no presentadas. Regístrese, notifíquese, oportunamente comuníquese (art.4°, Acordada CSJN N° 15/13) y devuélvase. Gabriela Alejandra Vázquez Jueza de Cámara Gloria M. Pasten de Ishihara Jueza de Cámara Ante mí: Verónica Moreno Calabrese Secretaria 035365E