

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE BAYAMÓN-CAROLINA
PANEL VII

RICARDO ARIAS
SANTANA
Apelado

v.

SOUTH AMERICAN
RESTAURANTS, CORP.
Apelante

KLAN201701077

APELACIÓN
procedente del
Tribunal de
Primera
Instancia, Sala
de Bayamón

Caso Núm.:
F BCI2013-
1420(407)

Sobre: Despido
Injustificado

Panel integrado por su presidente, el Juez Flores García, la Jueza Domínguez Irizarry y el Juez Cancio Bigas.

Flores García, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 21 de diciembre de 2017.

I. Introducción

La parte apelante, South American Restaurants, Corp., d/b/a Church's Fried Chicken, comparece ante nos mediante un recurso de apelación y solicita nuestra intervención a los fines de que revoquemos una sentencia emitida el 12 de julio de 2017, notificada el 20 de julio de 2017, por el Tribunal de Primera Instancia, Sala de Carolina.

Mediante el referido dictamen, el foro apelado declaró ha lugar una querrela presentada por la parte apelada, Ricardo Arias Santana, sobre despido injustificado al amparo de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, incoada bajo el procedimiento sumario laboral establecido en la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961.

II. Relación de Hechos

El 19 de septiembre de 2013, la parte apelada presentó una querrela sobre despido injustificado. Alegó que fue despedido injustificadamente como consecuencia de una queja anónima recibida sobre la alegada presencia de roedores en las inmediaciones del carril para ordenar alimentos (servi-carro) en dos de los restaurantes que supervisaba. La parte apelante, en su contestación a la querrela, alegó tres fundamentos como justa causa para el despido, a saber, que la parte apelada: (1) no implementó adecuadamente el *Plan de Acción para el Control y la Prevención de Roedores* de la empresa apelante; (2) violó las reglas de conducta y normas de la compañía relacionadas al procedimiento de notificación de quejas; e, (3) influyó indebidamente sobre una empleada del departamento de servicio al cliente, encargada de manejar las quejas.

Superadas varias incidencias en el proceso, y finalizado el descubrimiento de prueba, el 6 de agosto de 2017, la parte apelante presentó una moción de sentencia sumaria, en la que solicitó la desestimación de la querrela. En la moción, alegó que el despido de la parte apelada había sido justificado de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley Núm. 80, *supra*, y su casuística. La parte apelada se opuso a la moción de sentencia sumaria, y a su vez, presentó una moción de sentencia sumaria por insuficiencia de la prueba.

Así las cosas, mediante resolución del 15 de noviembre de 2016, notificada el 5 de diciembre del mismo año, el foro de primera instancia denegó la moción de sentencia sumaria por insuficiencia de la prueba. Concluyó, que en este caso había elementos subjetivos de

intención, propósitos mentales, negligencia y credibilidad, que debían dirimirse en un juicio plenario. En la resolución, el foro de primera instancia formuló las siguientes determinaciones de hechos:¹

1. Que como Gerente de Distrito, el querellante supervisaba 5 restaurantes; Fajardo, Canóvanas, Río Grande, Carolina I y Carolina.
2. Que el 1 de mayo de 2013, 6 de junio del 2013, el supervisor inmediato del Sr. Ricardo Arias lo era Walter Martin quien era Director de Operaciones.
3. Que entre el 1 de mayo del 2013 al 6 de junio del 2013, la Sra. Ivelisse Borrero de Cordovés se desempeñaba como Vicepresidenta de Recursos Humanos de la querellada.
4. Que el 8 de mayo de 2013, Ivelisse Borrero no recibió personalmente, llamada alguna en el Área de Servicio al Cliente, de cliente alguno informando la alegada presencia de roedores en las áreas de los restaurantes de Fajardo y Río Grande pertenecientes a la querellada.
5. Que entre el 1 de mayo de 2013 al 6 de junio de 2013 el querellante no estaba encargado ni supervisaba a los empleados de servicio al cliente de la querellada.
6. Que el 13 de mayo de 2013, la Sra. Ivelisse Borrero no realizó labores directamente dentro del restaurante de Fajardo como tampoco ha llenado hoja alguna sobre presencia de roedores en el referido restaurante.
7. Que la Sra. Ivelisse Borrero no ha estado presente [sic] entre el 8 de mayo de 2013 al 17 de mayo de 2013 en el momento que el querellante daba instrucciones a los restaurantes de Fajardo y Río Grande como tampoco confeccionó personalmente hoja alguna sobre la presencia de roedores.
8. Que el 13 de mayo de 2013 era lunes y el 17 de mayo era viernes. Este hecho es para poner en perspectiva el poco tiempo en que se desarrollaron los hechos.
9. Que el querellado no emitió carta de despido.

El 3 y 4 de abril de 2017, se llevó a cabo el juicio en su fondo. La prueba de la parte apelante consistió en

¹ Véase, Apéndice 44 del recurso de apelación, pág. 42; Véase, además, Transcripción de la Prueba Oral a las págs. 8-9.

los testimonios de Walter Martín Negroni, Director de Operaciones; Arturo Fernández, Vice-Presidente Ejecutivo, e Ivelisse Borrero de Cordovés, Vice-Presidenta de Recursos Humanos, todos empleados de la parte apelante. Mientras, la parte apelada declaró a su favor.

En su turno, el señor Martín Negroni indicó, que como Director de Operaciones de la parte apelante, supervisaba directamente a los gerentes de área. Explicó, que los gerentes de área, supervisan y son los responsables de las operaciones de entre cinco a siete restaurantes, y que su supervisor inmediato era el señor Fernández.² También, testificó que los gerentes de área son los responsables directos de las operaciones diarias de los restaurantes asignados, como por ejemplo: las ganancias, pérdidas, control de costos de comida, nóminas, limpieza de los restaurantes, higiene, calidad del producto, seguridad alimenticia, implementación de toda la política y procedimientos de la empresa así como de hacer cumplir con los requisitos gubernamentales federales y estatales tales como las licencias de salud, de bomberos, etc.³ Indicó, que la parte apelada tenía a su cargo cinco restaurantes. Expresó, que durante los años 2011 y 2012, evaluó a la parte apelada y lo describió como un empleado promedio, "que cumplía con el requisito de su trabajo".⁴ Añadió que despidió a la parte apelada, por haber influido sobre una representante de servicio al cliente encargada del manejo de quejas; por no seguir las instrucciones específicas que le dio relacionadas a la notificación de la queja; y, por

² Transcripción de la Prueba Oral, págs. 19-21.

³ *Id.*, pág. 21.

⁴ *Id.*, págs. 22-25.

incumplir con los procedimientos del *Plan de Acción para el Control y la Prevención de Roedores*.⁵

El señor Martín Negroni también declaró, que el 8 de mayo de 2013, recibió una llamada de Zulma Ramos, quien ese día "cubría" a la parte apelada, para informarle que había recibido una queja sobre ratones en el exterior del restaurante de Fajardo, por lo que llamó personalmente a ese restaurante, y habló con la gerente, e inmediatamente investigó la situación. Igualmente dijo, que ese día, recibió un correo electrónico de la parte apelada, y en ese momento se percató de que el comunicado referente a la queja del local de Fajardo fue enviado únicamente a él.⁶

En cuanto al procedimiento a seguir para notificar el tipo de queja reportada, explicó que, la misma se envía al presidente, luego a los vice-presidentes, después a los directores y posteriormente, a los gerentes de área. Sostuvo que en este caso, por el contrario, la queja del local de Fajardo se remitió solamente a la parte apelada.⁷ Agregó que se comunicó con a la parte apelada, para llamarle la atención sobre lo anterior, pues nunca había visto que una queja fuera enviada solamente "a una persona o al gerente de área en particular", por existir "un protocolo específico para ello".⁸ De acuerdo al testimonio del señor Martín Negroni, en ese momento instruyó a la parte apelada, que se asegurara de notificar a la persona que estaba en servicio al cliente, que copiara el documento que contenía la queja, lo reenviara a todos, según el

⁵ *Id.*, págs. 27-28.

⁶ *Id.*, pág. 30.

⁷ *Id.*, pág. 31.

⁸ *Id.*, pág. 32.

procedimiento establecido.⁹ Aseguró, que la parte apelada no siguió esas instrucciones, y que este aceptó, en una reunión el 10 de mayo de 2013, no haber seguido sus instrucciones.¹⁰

Testificó que, con posterioridad a su comunicación con el apelado, visitó varias veces el restaurante de Fajardo para tomar acciones preventivas, y fue "cuando [la parte apelada] implementó el Programa de Prevención de Roedores en el restaurante".¹¹ De igual forma, indicó que después de informado el incidente, la parte apelada asistió a dos reuniones en la oficina central de la compañía, a las cuales también asistieron la señora Borrero de Cordovés, y el señor Fernández. Negroni, sin embargo, solo asistió a la primera.¹² Aseguró que, en la primera reunión, la parte apelada volvió a aceptar que no cumplió con el protocolo.¹³

Testificó que el 16 de mayo de 2013, visitó, junto al señor Fernández, los restaurantes de Río Grande y Fajardo, para asegurarse que "estuviera siendo implementado [sic] el Programa de Roedores adecuadamente".¹⁴ En específico, declaró que la hoja de monitoreo de actividad de roedores del restaurante de Fajardo, había sido "mucho mejor completada" que la hoja del local de Río Grande.¹⁵ Reiteró, que el encargado de implementar el Programa de Prevención de Roedores lo era el gerente de área.¹⁶ Por último, dijo que el 17 de mayo de 2013 citó a la parte apelada para despedirlo, pero

⁹ *Id.*, págs. 32-33.

¹⁰ *Id.*, pág. 33.

¹¹ *Id.*, págs. 33-34.

¹² *Id.*, págs. 34-35.

¹³ *Id.*, págs. 35-36.

¹⁴ *Id.*, págs. 35-36.

¹⁵ *Id.*, págs. 40-44.

¹⁶ *Id.*, págs. 45.

que la reunión no ocurrió porque la parte apelada "no pudo asistir por razones específicas de salud".¹⁷

En el contrainterrogatorio, repitió que "uno de los motivos" para el despido de la parte apelada, fue "por no seguir con el plan de acción".¹⁸ Igualmente reiteró que era responsabilidad de la parte apelada asegurarse que los gerentes de los restaurantes a su cargo, llenaran "adecuadamente día tras día" las hojas que recogen los resultados de las rondas de prevención de roedores.¹⁹

En el juicio, también declaró el señor Fernández, gerencial de la parte apelante, y la persona, que junto a la señora Borrero de Cordovés, tomaron la determinación de despedir a la parte apelada.²⁰ Explicó las razones para justificar el despido de la parte apelada, a saber, "entre otras, no siguió instrucciones de su supervisor; no siguió los procedimientos en cuanto a queja de ratones en dos de sus restaurantes e influyó sobre la persona que estaba en Servicio al Cliente para que no ejecutara su función como debe ser".²¹ Dijo, que en la reunión de 10 de mayo de 2013, la parte apelada "aceptó que sí tenía problemas en los alrededores de los restaurantes, pero no le dio seguimiento como debía".²² Añadió que, junto al señor Martín Negroni, visitó el local de Río Grande, y el de Fajardo "para dar seguimiento a la problemática de las ratas en los restaurantes".²³ Expresó que en el local de Río Grande no se cumplía completamente con el "Protocolo de Seguimiento", y que al inspeccionar, junto al señor

¹⁷ *Id.*, págs. 53-54.

¹⁸ *Id.*, pág. 56.

¹⁹ *Id.*, pág. 67.

²⁰ *Id.*, pág. 73.

²¹ *Id.*, pág. 73.

²² *Id.*, pág. 74.

²³ *Id.*, pág. 79.

Martín Negroni, las áreas del interior y exterior del restaurante, encontró varias cuevas de ratones.²⁴

En cuanto al resultado de la visita al restaurante de Fajardo, testificó que el procedimiento de prevención y detención de ratas "se estaba llevando un poquito mejor", pero que los informes indicaron que "hubo avistamiento de ratones y no... no nos enteraron".²⁵ Finalmente, declaró que luego de visitar el restaurante de Fajardo, recogió las hojas de cotejo, se las llevó a la oficina central de la compañía, y se reunió con la señora Borrero de Cordovés.²⁶

Por último, declaró la vicepresidenta de recursos humanos de la parte apelante, la señora Borrero de Cordovés.²⁷ Testificó sobre las funciones y responsabilidades de la parte apelada, como gerente de área:

P. Señora Ivelisse, es un hecho incontrovertido que el señor Arias ocupaba la posición de Gerente de Área de Church's. Le pregunto, por favor, cuáles son las funciones, si usted sabe, de un Gerente de Área en Church's y qué importancia, si alguna, tiene para la compañía la posición.

R. La posición de Gerente de Área es una posición que para nosotros es de vital importancia ya que..., su rol principal es ser ese eslabón entre lo que la gerencia, la dirección de la empresa..., establece, ¿no?, y hasta se comunican con sus restaurantes. Él es la persona que transmite esas informaciones, esos..., esas directrices y se asegura de no solamente se entiendan [sic], ¿verdad?, porque muchas veces él es el que lleva la información, sino que también se sigan y que pueda reportar cumplimiento, lo que se le pide, ¿verdad?, el estatus, se le pide cómo está esto es al Gerente de Área. Es parte de su función supervisar esos restaurantes, brindarles dirección, ser "coach" para sus gerentes, trabajar naturalmente con costos, con la operación, con la eficiencia. Asegurar que los productos se preparen correctamente.

²⁴ *Id.*, pág. 79.

²⁵ *Id.*

²⁶ *Id.*, pág. 80.

²⁷ *Id.*, pág. 97.

Diferentes funciones que son, que es importante para los restaurantes[.]²⁸

Declaró, que el despido de la parte apelada se debió a las mismas razones declaradas por los demás testigos.²⁹ Que el 8 de mayo de 2013, recibió una llamada del supervisor del departamento de servicio al cliente.³⁰ La testigo expresó que el supervisor estaba preocupado porque una representante de servicio al cliente, según su parecer, no siguió el procedimiento correcto en el manejo de una queja.³¹ Añadió que, al día siguiente de recibida la queja, el 9 de mayo de 2013, se reunió con el vicepresidente de mercadeo de la empresa, y con la representante del servicio al cliente, para discutir la "llamada que se había recibido la noche anterior, reportando la manada de roedores".³² Indicó que la empleada de servicio al cliente no siguió el procedimiento correcto de notificar la queja, al no emitir "la queja formal a la cadena de mando".³³ Declaró que la parte apelada desobedeció las instrucciones de su supervisor, al no pedirle a empleada de servicio al cliente que notificara la queja a toda la cadena de mando.³⁴

Por su parte, la prueba de la parte apelada consistió en su propio testimonio. Declaró, que comenzó a trabajar en la compañía apelante a la edad de veinte años, desde diciembre de 1989 hasta junio de 2013.³⁵ Explicó, que el gerente de área es quien salvaguarda los procedimientos, da apoyo a un equipo de gerentes y de

²⁸ *Id.*, págs. 102-103.

²⁹ *Id.*, págs. 104-105.

³⁰ *Id.*, pág. 121.

³¹ *Id.*

³² *Id.*, pág. 121, y 123.

³³ *Id.*, pág. 126.

³⁴ *Id.*, págs. 141-142

³⁵ *Id.*, pág. 182.

asistentes, y ofrece adiestramiento a equipos de empleados.³⁶ De igual forma, supervisa los servicios, las facilidades y los procedimientos de los restaurantes, y apoya a los departamentos de mercadeo, recursos humanos y de operaciones de la empresa.³⁷ Declaró, que dejó de trabajar para la parte apelante debido a que esta lo despidió, por incitar a la desobediencia a una empleada de servicio al cliente, y por desobedecer a su director, lo cual negó.³⁸

En el contrainterrogatorio testificó, que luego de recibir las instrucciones de su supervisor, de notificar la queja a la cadena de mando, llamó varias veces por teléfono a la empleada de servicio al cliente para que prepara el informe y notificara el asunto, pero no la consiguió.³⁹ Declaró, que no era el supervisor inmediato de la empleada del departamento de servicio al cliente, por lo que ella no le respondía.⁴⁰ De igual forma, en el redirecto, indicó que los gerentes o asistentes de turnos, eran los responsables de preparar las hojas de monitoreo de actividad de roedores.⁴¹

Desfilada la totalidad de la prueba, y acabado el juicio, el 12 de julio de 2017, notificada el 20 de julio de 2017, el foro primario dictó sentencia mediante la cual determinó que el despido de la parte apelada fue injustificado. Consecuentemente, declaró ha lugar la querrela, y ordenó a la parte apelante a satisfacer la suma de \$76,066.49 en concepto de mesada, más el pago de costas, intereses y honorarios de abogado.

³⁶ *Id.*, pág. 184.

³⁷ *Id.*

³⁸ *Id.*, pág. 185.

³⁹ *Id.*, págs. 210-216.

⁴⁰ *Id.*, pág. 250.

⁴¹ *Id.*, pág. 252.

En desacuerdo, el 31 de julio de 2017, la parte apelante acudió ante este foro apelativo intermedio mediante una apelación. En su recurso, la parte apelante alega que el foro primario incidió al dictar sentencia con determinaciones de hechos contrarias a la prueba desfilada ante sí, y al omitir e ignorar otras determinaciones de hechos conforme a la prueba presentada.

Además, aduce que el foro primario erró en la apreciación de la prueba ante su consideración, al omitir e ignorar hechos materiales y relevantes que justificaban el despido de la parte apelada.

Por último, la parte apelante alega que el Tribunal de Primera Instancia falló al concluir que, a base de la prueba desfilada y la jurisprudencia aplicable, el despido de la parte apelada fue injustificado.

Hemos examinado cuidadosamente el contenido del expediente para este recurso, la transcripción de la prueba oral, los autos originales del caso, y deliberado los méritos de esta Apelación entre los jueces del panel, por lo que estamos en posición de adjudicarlo de conformidad con el Derecho aplicable.

II. Derecho Aplicable.

A. Despido Injustificado

En nuestra jurisdicción, se reconoce como un derecho constitucional el que todo trabajador seleccione libremente su ocupación y renuncie a ella. Art. III, Sec. 16, Constitución de Puerto Rico, 1 LPR. Una vez un trabajador ejerce una ocupación u ostenta un empleo, mediante la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, conocida como la "Ley de Indemnización por Despido Injustificado", 29 LPR sec. 185a, et seq., se establece

un esquema que regula la retención y despido en ese empleo.

A diferencia de la legislación laboral de Estados Unidos, la que establece que un empleado puede ser despedido por su patrono con o sin causa, siempre y cuando no cuenten con un contrato a término fijo, en Puerto Rico se requiere que un patrono de una empresa privada evidencie que existe justa causa para despedir a un empleado sin compensarlo. El derecho a no ser despedido sin justa causa es irrenunciable. Sin embargo, no existe una prohibición absoluta contra el despido de un empleado; si existe justa causa éste puede ser despedido. Díaz v. Wyndham Hotel Corp., 155 DPR 364, 377-378 (2001). Santiago v. Kodak Caribbean, Ltd., 129 DPR 763, 775 (1992).

La Ley Núm. 80, *supra*, es de carácter remedial o reparadora, por lo que debe ser interpretada de manera que se cumpla con su espíritu. Santiago v. Kodak Caribbean, Ltd., *supra*, pág. 769. En vista de su propósito reparador, esta ley debe interpretarse de manera liberal, y favorable hacia el empleado. Belk v. Martínez, 146 DPR 215, 232 (1998).

Ahora bien, la Ley Núm. 80, *supra*, no define explícitamente lo que se considera justa causa para el despido; no obstante, se ha precisado como aquel que tiene su origen en alguna razón o motivo vinculado a la ordenada marcha y normal funcionamiento de una empresa, y no en el libre arbitrio o capricho del patrono. Srio. del Trabajo v. G.P. Inds., Inc., 153 DPR 223, 244 (2001).

El Art. 2 de la citada Ley Núm. 80, *supra*, establece una lista, no taxativa, de causas justificadas para el despido, seis de ellas atribuidas al empleado y tres al

patrono. El referido artículo dispone, en lo pertinente, que se entenderá por justa causa para el despido de un empleado de un establecimiento:

(a) Que el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada.

(b) La actitud del empleado de no rendir su trabajo en forma eficiente o de hacerlo tardía y negligentemente o en violación de las normas de calidad del producto que se produce o maneja por el establecimiento.

(c) **Violación reiterada** por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento **del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado.** (énfasis nuestro.)

29 LPRA sec. 185b.

Sobre esta última instancia, el Tribunal Supremo ha establecido que la "[l]ey no pretende ni puede ser un código de conducta conteniendo una lista de faltas claramente definidas y la sanción que corresponde a cada una y en cada instancia, si ha de ser reprimenda, suspensión o despido. Esa, es opción del patrono que puede adoptar reglas y reglamentos razonables que estime necesarios para el buen funcionamiento de la empresa". Srio. del Trabajo v. I.T.T., 108 DPR 536, 542 (1979). Así pues, los patronos pueden aprobar reglamentos internos, y establecer las normas de conducta en el lugar de trabajo que estimen necesarias, siempre y cuando cumplan con el criterio de razonabilidad. Jusino et als. v. Walgreens, 155 DPR 560, 572-573 (2001).

Ahora bien, en cualquier caso, para que las violaciones a las normas del trabajo constituyan "justa causa" para el despido, el patrono tiene que probar la razonabilidad de las normas establecidas, que le suministró copia escrita de estas al empleado y que el empleado las violó. Rivera Torres v. Pan Pepín, 161 DPR

681, 689-690 (2004). Al respecto, la violación a las reglas de un patrono podría ser motivo justificado para el despido de un trabajador, siempre y cuando: (1) la violación a los reglamentos sea reiterada; (2) las reglas y los reglamentos sean razonables; (3) se suministre oportunamente copia escrita de estas reglas y estos reglamentos al trabajador, y (4) el despido del empleado no se haga por mero capricho del patrono o sin una razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento. Feliciano Martes v. Sheraton, 182 DPR 368, 381 (2011); Rivera Torres v. Pan Pepín, *supra*, pág. 690; Jusino et als. v. Walgreens, *supra*, pág. 573; Santiago v. Kodak Caribbean, Ltd., *supra*, pág. 776; Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, *Guía revisada para la interpretación y aplicación de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, enmendada*, Hato Rey, 2014, pág. 50.

Por otro lado, es sabido que, en nuestro ordenamiento jurídico, no se favorece el despido como sanción a la primera falta. De ordinario, se observará si el obrero incurrió en un patrón de conducta impropia o desordenada, o en violación reiterada de las reglas y normas de la empresa para la cual trabaja, para determinar que el despido fue injustificado. Srio. del Trabajo v. G.P. Inds., Inc., *supra*, págs. 244-245. De esta forma, para que una falta o acto aislado de lugar al despido del empleado por una primera ofensa, tiene que ser de tal seriedad o naturaleza que revele una actitud o un detalle de su carácter, tan lesivo a la paz y al buen orden de la empresa, que constituiría imprudencia esperar su reiteración para separarlo del

establecimiento. Delgado Zayas v. Hosp. Int. Med. Avanzada, 137 DPR 643, 650 (1994).

Es con relación a esta lista de causales que constituyen justa causa para el despido, que el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido que no estamos ante "un código de conducta limitada a una lista de faltas claramente definidas con sus sanciones correspondientes". Dicha lista, no excluye otra conducta del empleado que, por estar vinculada al buen funcionamiento de la empresa, podría constituir justa causa para el despido, pues el concepto de justa causa es uno dinámico que depende de la relación particular de trabajo y de las circunstancias que rodean el evento motivador. Srio. del Trabajo v. G.P. Inds., Inc., supra, pág. 244. La tarea de los tribunales en estos casos es evaluar las situaciones específicas que se les presentan para determinar si existió justa causa para el despido, aunque la situación no esté específicamente enumerada en el estatuto. Jusino et als. v. Walgreens, supra, pág. 572.

B. Proceso Probatorio bajo la Ley Núm. 80

Una vez la persona demuestra haber sido empleada en algún comercio, industria o negocio, que su contrato era por tiempo indeterminado, por el cual recibía remuneración y que fue despedida de su puesto e insta una causa de acción contra su patrono al amparo de la Ley Núm. 80, *supra*, se activa una presunción de que el despido fue injustificado.

En esta etapa, el patrono vendrá obligado a alegar, en su contestación a la demanda, los hechos que dieron origen al despido y evidenciar mediante la preponderancia de la prueba que el mismo estuvo

justificado para quedar eximido de cumplir con el pago de la mesada. 29 LPRA sec. 185k; Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., 180 DPR 894, 906-907 (2011).

Así, la Ley Núm. 80, *supra*, establece una presunción contra el patrono, mediante la cual "todo despido es injustificado hasta tanto el patrono demuestre justa causa para su acción". Díaz v. Wyndham Hotel Corp., *supra*, pág. 378; Báez García v. Cooper Labs., Inc., 120 DPR 145, 155 (1987). Activada la presunción, se le impone al "patrono la carga probatoria de justificar en la afirmativa su actuación, exponiendo en la contestación a una querrela los hechos que dieron origen al despido". Báez García v. Cooper Labs., Inc., *supra*, pág. 152.

Una vez el patrono interpone como defensa afirmativa que ha mediado justa causa para el despido, le corresponde probar, por preponderancia de la prueba, que el despido estuvo justificado. Feliciano Martes v. Sheraton, *supra*, págs. 384-385; Miranda Ayala v. Hosp. San Pablo, 170 DPR 734, 738 (2007); Díaz v. Wyndham Hotel Corp., *supra*, págs. 378-379. De lo contrario, el hecho presumido, el despido injustificado, sobrevive.

Si el patrono no logra establecer la justa causa para el despido, el tribunal deberá concluir que este fue injustificado "proveyéndose[le] al afectado un remedio exclusivo, la mesada". Díaz v. Wyndham Hotel Corp., *supra*, pág. 378.

C. Apreciación de la prueba testifical y documental

Según se conoce, en aquellos casos en los que a través de un recurso apelativo, se impute al Tribunal de Primera Instancia la comisión de algún error relacionado con la suficiencia de la prueba testifical o con la

apreciación de la prueba, la parte apelante tiene la obligación de presentar una exposición narrativa de la prueba para colocar a esta segunda instancia judicial en posición de revisar la sentencia apelada. Regla 19(a), inciso a, del Reglamento del Tribunal de Apelaciones, 4 A LPRA Ap. XXII-B; Álvarez v. Rivera, 165 DPR 1, 13 (2005).

En ausencia de error, prejuicio o parcialidad, los tribunales apelativos no intervendrán con las determinaciones de hechos, con la apreciación de la prueba, ni con la adjudicación de credibilidad efectuadas por el Tribunal de Primera Instancia. González Hernández v. González Hernández, 181 DPR 746, 776 (2011); Ramírez Ferrer v. Conagra Foods PR, 175 DPR 799, 811 (2009). Esta deferencia descansa en que el juez ante quien declaran los testigos es quien tiene la oportunidad de verlos y observar su manera de declarar, apreciar sus gestos, titubeos, contradicciones y todo su comportamiento mientras declaran; factores que van formando gradualmente en su conciencia la convicción sobre la verdad de lo declarado. Suárez Cáceres v. Com. Estatal Elecciones, 176 DPR 31, 68 (2009). Aún en aquellos casos en los que surjan conflictos entre la prueba corresponde al juzgador de los hechos dirimirlos. Flores v. Soc. de Gananciales, 146 DPR 45, 50 (1998).

Sin embargo, también es norma reconocida que el arbitrio del juzgador de hechos, aunque respetable, no es absoluto. Una apreciación errónea de la prueba no tiene credenciales de inmunidad frente a la función revisora de los tribunales. Vda. de Morales v. De Jesús Toro, 107 DPR 826, 829 (1978). Así pues, los foros apelativos pueden intervenir con la apreciación de la

prueba testifical que haga el juzgador de los hechos, cuando éste actúe con pasión, prejuicio o parcialidad, o incurra en un error manifiesto al aquilatarla. Dávila Nieves v. Meléndez Marín, 187 DPR 750 (2013); Rodríguez et al. v. Hospital et al., *supra*, págs. 908-909; S.L.G. Rivera Carrasquillo v. A.A.A., 177 DPR 345 (2009); Quiñones López v. Manzano Pozas, 141 DPR 139, 152 (1996); Rodríguez v. Concreto Mixto, Inc., 98 DPR 579 (1970).

Asimismo, se podrá intervenir con la apreciación de la prueba cuando de un examen detenido de la misma el foro revisor se convenza de que el juzgador descartó injustificadamente elementos probatorios importantes o que fundamentó su criterio únicamente en testimonios de escaso valor, o inherentemente improbables o increíbles. C. Brewer P.R., Inc. v. Rodríguez, 100 DPR 826, 830 (1972); Pueblo v. Luciano Arroyo, 83 DPR 573, 581 (1961).

IV. Aplicación del Derecho a los Hechos del Caso

A. Preámbulo

Antes de adjudicar formalmente este recurso apelativo, consideramos necesario expresarnos en cuanto a dos asuntos.

Primero, en su escrito de apelación, y en su alegato suplementario, la representación legal de la parte apelante hizo referencia a la sentencia como que "parece haber sido escrito para otro caso", que está repleta de "muletilla innecesaria", que fue un intento del juez de primera instancia de "justificar lo injustificable", y que la sala sentenciadora "tergiversó" la prueba.

Llamamos la atención a los abogados de la parte apelante sobre el contenido del Canon 9 de los Cánones de Ética Profesional, que lee:

El abogado debe observar para con los tribunales una conducta que se caracterice por el mayor respeto. Ello incluye la obligación de desalentar y evitar ataques injustificados o atentados ilícitos contra los jueces o contra el buen orden en la administración de la justicia en los tribunales. En casos donde ocurrieren tales ataques o atentados, el abogado debe intervenir para tratar de restablecer el orden y la buena marcha de los procedimientos judiciales.

El deber de respeto propio para con los tribunales incluye también la obligación de tomar las medidas que procedan en ley contra funcionarios judiciales que abusan de sus prerrogativas o desempeñan impropiaamente sus funciones y que no observen una actitud cortés y respetuosa.

4 LPRa Ap. IX, C.9.

Al interpretar este Canon, nuestra última instancia judicial en derecho local señaló que este requiere que los abogados, cuando han de dirigirse al tribunal - aun para criticarle - lo hagan con respeto y deferencia. In re Crespo Enríquez, 147 DPR 656, 662-663 (1999). El abogado litigante no tiene licencia absoluta en el uso del lenguaje para mancillar la dignidad de los jueces. In re Gaetán y Mejías, 180 DPR 846, 862 (2011); In re López de Victoria I, 163 DPR 1, 8 (2004); In re Rochet Santoro, 174 DPR 123 (2008); In re Crespo Enríquez, 147 DPR 656, 662-663 (1999).

Rechazamos enérgicamente el lenguaje utilizado por el Lcdo. Yldelfonso López Morales, y la Lcda. Vanessa Y. Jiménez Cuevas, le apercibimos de que en el futuro no toleraremos este tipo de expresiones escritas, y no vacilaremos en referir tal conducta a la evaluación del Tribunal Supremo.

En segundo lugar, en Román Cruz v. Díaz Rifas, 113 DPR 500, 508 (1982), el Tribunal Supremo expresó que la costumbre existente en los foros de primera instancia de solicitar que las partes presenten proyectos de

sentencia no es, de por sí, una mala práctica. Por el contrario, constituye un instrumento de ayuda para los jueces que, en su mayoría, se encuentran sobrecargados con una gran cantidad de causas judiciales. Nieves Díaz v. González Massas, 178 DPR 820, 853 (2010). Claramente, esa pesada carga de los jueces de primera instancia puede aliviarse con el **uso adecuado** de los proyectos de sentencia, ya que sirven como punto de partida, o documentos de trabajo en la elaboración de la determinación que finalmente emitan. Román Cruz v. Díaz Rifas, *supra*, pág. 508. No obstante, nuestra última instancia judicial dejó claro que lo que resulta censurable, e impropio, es la práctica de "firmar a ciegas" estos proyectos de sentencia, ya que tales escritos "no pueden sustituir los dictados de la sana y juiciosa crítica del juez en su labor de desentrañar la verdad". Malavé v. Hosp. de la Concepción, 100 DPR 55, 56 (1971).

Exhortamos a los jueces, al uso cuidadoso de esta valiosa herramienta en el futuro, así podrán evitar cuestionamientos de una parte, que insatisfecha, le impute el uso indebido de un proyecto de sentencia.

B. El despido de la parte apelada

Este recurso trata una reclamación por despido injustificado, donde la parte apelada logró establecer la presunción de despido injustificado que le asiste en este tipo de litigio. Consecuentemente, el peso de la prueba recayó en la parte apelante, que, como empleador, le correspondía evidenciar de forma preponderante que tuvo un motivo legal para despedir a la parte apelada, y así evitar el pago de la mesada reclamada en la querrela.

Como indicamos en nuestra exposición del Derecho, la violación a las reglas, y a los reglamentos de una empresa, podrá ser un motivo justificado para el despido de un trabajador, siempre y cuando: (1) la violación a los reglamentos sea reiterada; (2) las reglas y los reglamentos sean razonables; (3) se suministre oportunamente una copia escrita de estas reglas y estos reglamentos al trabajador, y (4) el despido del empleado no se haga por mero capricho del patrono o sin una razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento. Al examinar el expediente original para este caso, encontramos que están presentes todos los factores antes reseñados.

En primer lugar, no existe controversia que la parte apelada recibió copia del Manual de Empleados que incluía las normas de disciplina de la empresa. Aunque en este caso, el apelante falló en mostrar la existencia de otros protocolos y guías a las que hizo referencia, en este caso, surge que la violación del Manual de Empleados por la parte apelada, en específico, las normas de disciplina número 1, 34 y 36 fue reiterada. La norma de disciplina número 1 obligaba a la parte apelada a no "[f]altar a las reglas y prácticas de seguridad de Church's". Por su lado, la norma de disciplina número 34 requería a la parte apelada a no "inducir de cualquier forma a un empleado a participar en la violación de las normas de la compañía", y la 36, a no "[d]esobedecer las órdenes o instrucciones impartidas por su supervisor o supervisores o negarse a ejecutar un trabajo asignado". Así, el reglamento de la parte apelante dispone que "la falta o incumplimiento" de las normas de disciplina antes referidas, "podrá dar lugar a medidas

disciplinarias, tales como amonestación verbal, amonestación escrita, suspensión o terminación de empleo”.

En el presente caso, y de acuerdo a lo que surge del expediente de trabajo de la parte apelada,⁴² esta falló en cumplir con estas normas. Primero, el 8 de mayo de 2013 incitó a una representante de servicio al cliente a desobedecer a sus superiores, cuando impidió que esta comunicara una queja de un cliente a la “cadena de mando” de la compañía. En segundo lugar, en igual fecha, desobedeció una instrucción de su propio supervisor, que le requirió específicamente que se comunicara con la representante de servicio al cliente, con el propósito de notificar la queja recibida a la “cadena de mando” de la compañía, la parte apelada nunca llamó a la empleada. En tercer lugar, la parte apelada incumplió con las reglas de la empresa, al desempeñar deficientemente sus responsabilidades como gerente de área, ya que ignoró las advertencias e instrucciones de parte de sus supervisores en el desempeño de sus deberes. Esto último según lo demuestra un Memorando con fecha de 30 de agosto de 2012, que anota las deficiencias de este en cumplir con las responsabilidades que requeridas para su puesto. Deficiencias que también quedaron evidenciadas en su expediente de trabajo en un documento titulado “Resumen de Investigación de Ricardo Arias” con fecha de 1 de febrero de 2005. Igualmente, la parte apelada

⁴² Nótese que a pesar de que las comunicaciones sobre las reiteradas reprimendas al apelado representan la pieza fundamental de evidencia para adjudicar el caso conforme al Derecho aplicable, la parte apelante omitió incluirlos en su alegato, como en su alegato suplementario y las mismas surgieron de una inspección minuciosa de los autos originales llevado a cabo por el panel de jueces. Estos documentos obran en el expediente de personal del apelado, que se admitió como evidencia.

desobedeció las reglas de la empresa, al no seguir las instrucciones de sus supervisores cuando despidió a una empleada "sin la autorización requerida". Lo anterior de acuerdo al Memorando de 22 de marzo de 2011 que también muestra que la parte apelada falló en la documentación "de los eventos que conllevaron a la decisión del despido". Consecuentemente, el incumplimiento de la parte apelada con las reglas de la empresa, al incumplir consecutivamente las reglas y normas de la empresa al: desobedecer las instrucciones impartidas por sus superiores; incitar a otra empleada desobedecer a su supervisor; despedir a una empleada sin autorización; no documentar los eventos que llevaron al despido de esta, representó una clara violación reiterada de las normas arriba indicadas, cuya consecuencia, según provee el Manual de Empleado, es el despido.

Así, el inciso (c) del Art. 2 de la Ley Núm. 80, *supra*, dispone, en lo pertinente, que se entenderá como justa causa para el despido la "[v]iolación reiterada por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado". 29 LPRA sec. 185b(c).

Ciertamente ese requisito de reincidencia aplica cuando un patrono despide a su empleado por violar las normas del reglamento de la empresa de forma repetida, y como vimos quedó cumplido en este pleito. Sin embargo, además del elemento imprescindible de reiteración, es imperativo que las reglas sean razonables. Como indica el Departamento del Trabajo en sus guías interpretativas de la Ley Núm. 80, *supra*:

La razonabilidad [de un reglamento] es un concepto muy subjetivo y sutil. Lo que resulta razonable en un establecimiento no tiene necesariamente que serlo en otro establecimiento. Consecuentemente, una regla puede ser razonablemente aplicada en determinadas circunstancias e irrazonablemente en otras circunstancias, aún cuando los hechos a que se aplique sean los mismos *prima facie*.

Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, *supra*, pág. 51.

Surge de lo enunciado que el análisis de un reglamento, en cuanto a su razonabilidad, exige un examen que se ajuste a las particularidades de cada caso, tomando en cuenta las circunstancias propias de cada establecimiento. Así, encontramos que, luego de examinar las normas del Manual de Empleados de la parte apelante, que establecen que, dependiendo de las circunstancias, un empleado podrá ser separado de su puesto de trabajo: cuando incumple con las reglas y prácticas de seguridad de la compañía; o cuando induce a otro empleado a la desobediencia; o cuando desobedece una orden de un supervisor, que estas normas son razonables dentro del contexto específico de una empresa dedicada al servicio de comida rápida. Esto obedece a que, como bien dispone el Manual de Empleados, la habilidad de la parte apelante para atender satisfactoriamente las necesidades de sus consumidores depende de la obediencia de sus empleados a estas normas para asegurar "un ambiente apropiado de trabajo", y estimular "el espíritu de compañerismo y proteja los intereses tanto de nuestros empleados como de la compañía". Cuando un gerente de área desobedece las instrucciones de sus superiores, o incita a otro empleado a la desobediencia, o incumple con las reglas de la compañía. Lo anterior incide adversamente en el normal y buen funcionamiento de la empresa, segundo

factor a considerar cuando un empleado es despedido por violar las reglas y los reglamentos de la empresa. Los productos y servicios provistos por los restaurantes de la parte apelante podrían verse severamente afectados.

Distinto a otras faltas, y otros problemas de conducta señalados en el Manual, la desobediencia reiterada de un empleado a las instrucciones y órdenes recibidas, es un serio problema que deja a la parte apelante desprovista de capital humano de confianza que ejecute sus políticas administrativas, necesarias para cumplir con su misión principal de proveer un producto de calidad y un buen servicio a sus clientes, en un ambiente agradable y seguro. Por consiguiente, es razonable penalizar la violación reiterada de estas reglas con el despido, si el empleado insiste en incurrir en una conducta cuyo efecto primordial es afectar la calidad del producto y atender adecuadamente a sus consumidores.

Por último, la conducta de la parte apelada llegó al punto de poner en riesgo la salud de los clientes de la parte apelante. El recurrido se desempeñaba como gerente de área, función que exigía que supervisara a los gerentes de los restaurantes que tenía a su cargo, para asegurar que estos cumplieran con las rondas preventivas y de detección de roedores. Lo anterior como parte de las instrucciones que recibió de su supervisor inmediato, de que en cada restaurante debía efectuarse las rondas de inspección varias veces por día. De acuerdo a la evidencia que obra en el expediente, los gerentes de los restaurantes de Fajardo y Río Grande incumplieron con estas instrucciones, y la parte apelada falló al no supervisar a estos gerentes, y verificar el cumplimiento

de la mencionada instrucción. La conducta de la parte apelada no tan solo atentaba contra el buen funcionamiento de la empresa, sino que ponía en riesgo la salud de los clientes de la parte apelante. Su conducta profesional y sus actos constituyeron un peligro a la salud pública en un negocio altamente regulado por el Estado, precisamente para asegurar la calidad de los alimentos que consumen los clientes que visitan este tipo de local.

Por todo lo anterior, concluimos que, en este caso, el patrono estuvo justificado en despedir a la parte apelada, luego que este reiteradamente violó las normas impuestas por el Manual de Empleados. El despido de este no fue por mero capricho, ya que respondió a la reiterada violación a las normas del patrono incidiendo sobre el buen y normal funcionamiento del negocio de la parte apelante.

En consecuencia, resolvemos que erró la primera instancia judicial al concluir que el despido de la parte apelada no estuvo justificado, y así declarar Ha Lugar la querrela presentada.

V. Disposición del caso

Por los fundamentos expuestos, *revocamos* la sentencia apelada, y declaramos *No Ha Lugar* la querrela presentada.

Lo acordó y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones