

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL XI

VANCE THOMAS,
Secretario del
Departamento del
Trabajo y Recursos
Humanos, en
representación y para
beneficio de LIZZETTE
ORTIZ ROSADO
QUERELLANTE-APELADA

v.

ME SALVÉ, INC.
QUERELLADA-APELANTE

KLAN201801384

APELACIÓN
procedente del
Tribunal de Primera
Instancia, Sala de
Toa Alta

Civil Núm.:
CD2015-0378

Núm. Adm.:
NAL 45716

Sobre: Indemnización
por despido
injustificado

Panel integrado por su presidenta, la Jueza Cintrón Cintrón, la Juez Surén Fuentes y la Jueza Cortés González

Surén Fuentes, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de octubre de 2019.

Comparece Me Salvé, Inc. (“Me Salvé” o la “Apelante”) y solicita la revocación de la Sentencia emitida el 11 de diciembre de 2018 (la “Sentencia”) por el Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de Toa Alta, (el “TPI”).

Por los fundamentos expuestos a continuación, se revoca la Sentencia.

I.

El 12 de marzo de 2016, el Secretario del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos instó una querella (la “Querella”) ante el TPI en beneficio de la Sra. Lizzette Ortiz Rosado (la “Sra. Ortiz Rosado” o la “Apelada”). En síntesis, adujo: (1) el despido de la Apelada ocurrió sin justa causa; (2) entre la Sra. Ortiz Rosado y la Apelante existió una relación obrero-patrono mediante contrato si tiempo determinado desde el 1 de diciembre de 1998 hasta el 21 de febrero de 2014; y (3) Me Salvé no pagó a la Sra. Ortiz Rosado una

indemnización por despido injustificado ascendente a \$20,584.50. La Apelante contestó a la Querrela el 6 de abril de 2015, negando las alegaciones en su contra.

Tras varios incidentes procesales, el TPI celebró juicio el 5 de febrero de 2018. Me Salvé presentó los testimonios de la Sra. Janet Díaz Salicrup (la “Sra. Díaz Salicrup”), la Sra. Thairis Meléndez Rivera (la “Sra. Meléndez Rivera”) y el Sr. José Soto Millán (el “Sr. Soto Millán”). La Sra. Ortiz Rosado, por su parte, basó su prueba en un interrogatorio que le fue hecho y otro surtido a la Sra. Arnalda Díaz Hernández, al igual que en los contrainterrogatorios de los testigos de la Apelante. Así las cosas, el caso quedó sometido para consideración por el TPI. El foro primario concluyó que Me Salvé despidió injustificadamente de su empleo a la Sra. Ortiz Rosado y le ordenó a pagar a ésta \$20,584.50 como indemnización por tal despido injustificado.

Inconforme, Me Salvé presentó un recurso de apelación el 21 de diciembre de 2018 (la “Apelación”). Señala los siguientes errores, presuntamente cometidos por el TPI:

ERRÓ EL TPI AL EMITIR UNA SENTENCIA CUYAS CONCLUSIONES DE DERECHO RESULTAN INCONSISTENTES CON SUS PROPIAS DETERMINACIONES DE HECHOS.

ERRÓ EL TPI AL DETERMINAR QUE UN SUPERVISOR DE ME SALVÉ INCURRIÓ EN ACOSO LABORAL CONTRA LA APELADA CUANDO ESTO NO ESTÁ RECONOCIDO EN NUESTRA JURISDICCIÓN.

ERRÓ EL TPI EN LA APRECIACIÓN DE LA PRUEBA, AL NO DETERMINAR QUE LA APELADA INCURRIÓ EN UN PATRÓN DE CONDUCTA IMPROPIA, REITERADAS VIOLACIONES A LAS NORMAS DE OPERACIÓN DE ME SALVÉ Y EN OTRAS FALTAS RELATIVAS A LOS CUADRES DE CAJA.

ERRÓ EL TPI AL DETERMINAR QUE LA APELADA NO FUE SOMETIDA A UN PROCESO DE DISCIPLINA PROGRESIVA Y QUE FUE DESPEDIDA EN SU PRIMERA OFENSA QUE NO FUE DE TAL MAGNITUD QUE JUSTIFICARA SU [DESPIDO] POR TRATARSE DE MERAS ALEGACIONES VERBALES DE CLIENTES.

ERRÓ EL TPI AL DETERMINAR QUE EL DESPIDO DE LA APELADA FUE INJUSTIFICADO Y COMPUTAR ERRÓNEAMENTE EL MONTO DE LA MESADA.

El 14 de enero de 2019 le fue ordenado a las partes cumplir con la Regla 76 del Reglamento del Tribunal de Apelaciones (el “RTA”).¹ Transcurrido el término para la Apelada estipular la transcripción de la prueba oral (la “Transcripción”) y someter su alegato en oposición a la Apelación sin ésta haber comparecido, se da por estipulada la Transcripción y se entiende perfeccionado el recurso. Procedemos a su adjudicación.

El Tribunal de Apelaciones se encuentra en posición de resolver.

II.

En nuestra jurisdicción, se reconoce el derecho constitucional de todo trabajador a seleccionar libremente su ocupación y renunciar a ella. Constitución de Puerto Rico, 1 LPRA Art. III, §16. La Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976 (la “Ley 80”)² dispone que un empleado sólo puede ser despedido por justa causa. 29 LPRA §§185a *et seq.*; *Díaz v. Wyndham Hotel Corp.*, 155 DPR 364, 377–378 (2001). El Tribunal Supremo ordenó interpretar la Ley 80 de forma liberal y a favor del empleado. *Belk v. Martínez*, 146 DPR 215, 232 (1998).

La justa causa es un motivo fundado en la buena marcha y el funcionamiento de una empresa y no en el libre arbitrio o capricho del patrono. *Srio. del Trabajo v. G.P. Indus., Inc.*, 153 DPR 223, 244 (2001). El artículo 2 de la Ley 80 establece que las siguientes razones pueden entenderse como justa causa para despedir a un empleado:

¹ Regla 76 del Reglamento del Tribunal de Apelaciones: Transcripción de la prueba oral en los recursos de apelación y *certiorari*. 4 LPRA Ap. XXII-B, R. 76.

² La Ley 80 fue enmendada por la Ley de Transformación y Flexibilidad Laboral de Puerto Rico (la “Ley 4”). 29 LPRA §§121 *et seq.* No obstante, debido a que la Apelada fue contratada e interpuso la Querrela previo a la efectividad de la Ley 4, la ley aplicable a los hechos es la Ley 80.

“Los empleados contratados con anterioridad a la vigencia de esta Ley, continuarán disfrutando los mismos derechos y beneficios que tenían previamente, según lo dispuesto expresamente en los Artículos de ésta.” *Id.* §121a.

- (a) Que el empleado incurra en un patrón de conducta impropia o desordenada;
- (b) Que el empleado incurra en un patrón de desempeño deficiente, ineficiente, insatisfactorio, pobre, tardío o negligente. Esto incluye incumplir con normas y estándares de calidad y seguridad del patrono, baja productividad, falta de competencia o habilidad para realizar el trabajo a niveles razonables requeridos por el patrono y quejas repetidas de los clientes del patrono;
- (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;
- (d) Cierre total, temporero o parcial de las operaciones del establecimiento. En aquellos casos en que el patrono posea más de una oficina, fábrica, sucursal o planta, el cierre total, temporero o parcial de las operaciones de cualquiera de estos establecimientos donde labora el empleado despedido, constituirá justa causa para el despido a tenor con este Artículo;
- (e) Los cambios tecnológicos o de reorganización, así como los de estilo, diseño o naturaleza del producto que se produce o maneja por el establecimiento y los cambios en los servicios rendidos al público;
- (f) Reducciones en empleo que se hacen necesarias debido a una reducción en el volumen de producción, ventas o ganancias, anticipadas o que prevalecen al ocurrir el despido o con el propósito de aumentar la competitividad o productividad del establecimiento.

29 LPRA §185b.

Esta enumeración no es taxativa, pues la Ley 80 “no pretende, ni puede, considerada la variedad de circunstancias y normas de los múltiples establecimientos de trabajo, ser un código de conducta que contenga una lista de faltas claramente definidas y la sanción que corresponda a cada una y en cada instancia”. *Miranda Ayala v. Hosp. San Pablo*, 170 DPR 734, 738 (2007). Éstos “son sólo ejemplos de las posibles causas que constituyen justa causa para el despido”. *Id.*

Un empleado que (1) esté contratado sin tiempo determinado; (2) reciba una remuneración; y (3) sea despedido sin mediar justa causa tiene derecho a que su patrono le pague una indemnización además del sueldo devengado, típicamente llamada “mesada”. *Orsini García v. Srio. de Hacienda*, 177 DPR 596, 620-621 (2009). La mesada es el remedio exclusivo disponible para un empleado despedido injustificadamente, siempre y cuando no existan causas de acción al amparo de otras leyes

que prohíban el despido. *Romero v. Cabrera Roig*, 191 DPR 643, 650-651 (2014). La cuantía dependerá del tiempo durante el cual un empleado ocupó su puesto y el sueldo que devengaba. *Whittenburg v. Col. Ntra. Sra. Del Carmen*, 182 DPR 937, 950 (2011).

De otra parte, un patrono está en libertad de crear reglamentos y normas razonables que estime necesarias para asegurar el buen funcionamiento de su empresa y detallar aquellas faltas que podrían encaminar al despido de un empleado. *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, 193 DPR 920, 931 (2015); *Jusino v. Walgreens*, 155 DPR 560, 573 (2001).

El manual de conducta de una empresa forma parte del contrato de trabajo de un empleado. *Albino Agosto v. Martínez*, 171 DPR 457, 478 (2007). Las Guías para la Interpretación de la Legislación Laboral de Puerto Rico del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos disponen que un patrono puede definir normas administrativas razonables que sean compatibles con los deberes de un empleado conforme a la ley. “[E]sto no significa que el patrono disfruta de un cheque en blanco para fijar normas. Es requisito indispensable que las mismas guarden relación con la ordenada marcha y normal funcionamiento del negocio.” *Feliciano Martes v. Sheraton*, 182 DPR 368, 384 (2011).

El incumplimiento con un manual de conducta por un empleado podría conllevar un despido justificado, siempre que las normas contenidas en el mismo sean razonables. *Id.*, pág. 386. No obstante, los beneficios y privilegios establecidos en un manual de conducta constituyen derechos del empleado y un despido en violación a éstos sería un despido injustificado. *Santiago v. Kodak Caribbean, Ltd.*, 129 DPR 763, 776 (1992).

La violación de un manual de conducta por un empleado podría justificar su despido siempre y cuando: (1) dicha violación sea

reiterada; (2) las reglas sean razonables; (3) se suministre oportunamente una copia escrita de dichas reglas al empleado; y (4) el despido no se haga por mero capricho del patrono o sin una razón relacionada con el buen y normal funcionamiento de la empresa. *Feliciano Martes*, pág. 381. El Tribunal Supremo aclaró que lo que resulta razonable para una empresa no necesariamente tiene que serlo para otra. El análisis de la razonabilidad de un manual de conducta exige tomar en cuenta las particularidades de cada caso y las circunstancias propias de la empresa. *Id.*, pág. 404.

Ahora bien, al ejercer su función revisora, el Tribunal de Apelaciones debe respeto y deferencia a las determinaciones de hechos que hace el TPI así como a su apreciación sobre la credibilidad de los testigos y el valor de la prueba desfilada. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 770-772 (2013). Los jueces del TPI se encuentran en mejor posición para evaluar la prueba porque tienen la oportunidad de escuchar a los testigos mientras declaran y observar su comportamiento. *Id.*

Sin embargo, cuando el TPI haya actuado mediando pasión, prejuicio, parcialidad, error manifiesto o abuso de discreción, el Tribunal de Apelaciones podrá intervenir con sus determinaciones de hechos. *Id.* Para saber si esto ocurrió, se debe analizar la totalidad de la evidencia presentada. *Id.* La intervención del Tribunal de Apelaciones es meritoria “cuando la apreciación de la prueba no represente el balance más racional, justiciero y jurídico de la totalidad de la prueba”. *Id.*

III.

Me Salvé alega lo siguiente como primer, tercer y cuarto errores, que discutiremos en conjunto por estar estrechamente relacionados:

ERRÓ EL TPI AL EMITIR UNA SENTENCIA CUYAS
CONCLUSIONES DE DERECHO RESULTAN

INCONSISTENTES CON SUS PROPIAS DETERMINACIONES DE HECHOS.

ERRÓ EL TPI EN LA APRECIACIÓN DE LA PRUEBA, AL NO DETERMINAR QUE LA APELADA INCURRIÓ EN UN PATRÓN DE CONDUCTA IMPROPIA, REITERADAS VIOLACIONES A LAS NORMAS DE OPERACIÓN DE ME SALVÉ Y EN OTRAS FALTAS RELATIVAS A LOS CUADRES DE CAJA.

ERRÓ EL TPI AL DETERMINAR QUE LA APELADA NO FUE SOMETIDA A UN PROCESO DE DISCIPLINA PROGRESIVA Y QUE FUE DESPEDIDA EN SU PRIMERA OFENSA QUE NO FUE DE TAL MAGNITUD QUE JUSTIFICARA SU [DESPIDO] POR TRATARSE DE MERAS ALEGACIONES VERBALES DE CLIENTES.

El apelante expresa que el TPI concluyó incorrectamente que la Sra. Ortiz Rosado fue despedida en su primera ofensa y no fue sometida a un proceso de disciplina progresiva. Me Salvé insiste en que, debido a que la Apelada fue objeto de múltiples acciones disciplinarias tales como advertencias verbales y escritas y suspensión de empleo y sueldo, su despido no fue caprichoso o arbitrario. Menciona varios ejemplos: (1) entre septiembre 2005 y febrero 2008, se le impartieron 10 notificaciones escritas a la Apelada sobre varios descuadres y deficiencias de caja; (2) el 22 de mayo de 2012, los supervisores de la Sra. Ortiz Rosado se reunieron con ella para discutir una queja de una clienta por su trato hostil y falta de modales; (3) el 7 de diciembre de 2012, el supervisor de la Apelada habló con ella y demás empleados con el fin de evitar molestias o incomodidades entre los empleados; (4) el 18 de febrero de 2013, la Apelada fue apercibida y advertida por trato inapropiado hacia clientes; (5) en noviembre 2013, el supervisor de la Sra. Ortiz Rosado documentó y solicitó medidas disciplinarias sobre varios incidentes entre la Apelada y clientes; (6) el 1 de noviembre de 2013, una cliente se quejó de la conducta de la Sra. Ortiz Rosado; (7) el 2 de noviembre de 2013, un cliente habló negativamente sobre la conducta de la Apelada por lo cual su supervisora la regañó; (8) el 12 de noviembre de 2013, una cliente expuso que la Sra. Ortiz Rosado no fue agradable al momento de

atenderla; (9) el 14 de noviembre de 2013, ocurrió una situación similar; (10) el 22 de noviembre de 2013, la Apelada hizo comentarios y gestos inadecuados luego de una supervisora darle una instrucción; (11) el 25 de noviembre de 2013, un cliente protestó por la actitud de la Sra. Ortiz Rosado; (12) el 16 de diciembre de 2013 y el 20 de febrero de 2014 pasó lo mismo; y (13) el 16 de diciembre de 2013, la Apelante fue amonestada por trato descortés hacia 4 clientes. Además, Me Salvé afirma haber suspendido de empleo y sueldo a la Sra. Ortiz Rosado desde el 17 al 20 de diciembre de 2013 y advertirle de un posible despido como consecuencia de su conducta.

La Apelante sostiene no haber contado con otra alternativa que despedir a la Sra. Ortiz Rosado el 26 de febrero de 2014. Justifica su decisión en que la Apelada incurrió en un patrón continuo de trato descortés a los clientes que es violatorio de la política de servicio al cliente de Me Salvé e hizo caso omiso a la disciplina progresiva implementada y los apercibimientos comunicados. Asevera haber actuado de forma razonable y brindado oportunidades a la Sra. Ortiz Rosado para mejorar su conducta, lo cual fue admitido por ésta.

Existen comunicaciones verbales y escritas al igual actos de la Apelante que demuestran cumplimiento con sus propias normas de conducta (las "Normas de Conducta") y la disciplina progresiva requerida por la Ley 80 antes del despido de la Sra. Ortiz Rivera. En los días 8 de septiembre de 2005, 9 de enero de 2006, 3 de febrero de 2006, 27 de marzo de 2006, 7 de junio de 2006, 8 de agosto de 2006, 29 de agosto de 2006, 11 de abril de 2007, 24 de mayo de 2007 y 12 de febrero de 2008, Me Salvé envió cartas a la Apelada sobre descuadres de caja registradora. Apéndice de Apelación, págs. 000119-000128. La Apelante probó también una amonestación escrita hecha a la Apelada el 18 de febrero de 2013 sobre su trato a los clientes. *Id.*, pág. 000114.

Los días 22 de mayo de 2012, 7 de diciembre de 2012, 1 de noviembre de 2013, 2 de noviembre de 2013 y 14 de noviembre de 2013, la Sra. Ortiz Rosado fue amonestada verbalmente en relación a su trato a clientes. *Id.*, págs. 000129-000130, 000132, 000137-000138. Esto fue ratificado por los testimonios del Sr. Soto Millán, la Sra. Meléndez Rivera, la Sra. Díaz Salicrup e incluso la Apelada misma. Veamos lo que estos declararon:

Testimonio: Supervisor José Soto Millán

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[L]e tuvo usted que llamar la atención a la Sra. Ortiz?”

SR. SOTO MILLÁN: “Sí, sí **yo le llamé la atención muchas veces.**”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “Y ¿por qué razones?”

SR. SOTO MILLÁN: “Por lo mismo, por lo mismo, el carácter, los gestos, el movimiento de mano, como echaba la mercancía en la bolsa, esa era una de las quejas que siempre teníamos específicamente de ella.”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿De quién recibía usted las quejas, si de alguien?”

SR. SOTO MILLÁN: “De los clientes.”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[Q]ué tipo de advertencia le dio usted si alguna a la Sra. Ortiz a raíz de estas quejas?”

SR. SOTO MILLÁN: “Bueno, **yo le di muchas advertencias verbales**, verbales, pero después como eran tan corridas, yo llamé a...”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿Cuándo dice que eran tan corridas a qué se refiere?”

SR. SOTO MILLÁN: “O sea, que en la semana podían ser dos, tres, cuatro, o sea, eran bastantes”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿Bastantes qué?”

SR. SOTO MILLÁN: “Bastantes quejas.”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[D]e qué manera, si alguna, mejoró su conducta la señora Lizzette Ortiz después que usted intervino con ella?”

SR. SOTO MILLÁN: “Bueno, de mejoría ninguna, porque ella muchas veces se quedaba call[ada] y muchas veces me decía que [é]se era su carácter.”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[C]uántas oportunidades usted le dio a la señora querellante para que modificara su conducta?”

SR. SOTO MILLÁN: “Bueno ella sabe que antes de yo escribir tanto, **yo se lo decía verbalmente a ella** y no hacía el escrito, muchas veces para ver si mejoraba porque el problema de ella era el carácter con los clientes y me estaba afectando la venta, tú sabes, y entonces no hubo ningún cambio . . . y yo sinceramente fui un montón de veces, y ella lo sabe **Y yo se lo decía a ella siempre, Lizzette trata de cambiar esa conducta.**”

Testimonio: Supervisora Thairis Mélendez

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[T]uvo que llamar la atención usted en alguna ocasión a la Sra. Lizzette Ortiz?”

SRA. MELÉNDEZ RIVERA: “Sí **en varias ocasiones yo hablé personalmente con ella pues de las situaciones que estaban surgiendo, de las quejas de los clientes.**”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[Q]ué tipo de advertencia le dio usted, si alguna, a la Sra. Ortiz cuando interac[tuó] con ella?”

SRA. MELÉNDEZ RIVERA: “Pues **de las varias ocasiones este, que venía el cliente dando la queja pues yo iba donde ella** y le decía mira un cliente vino y dijo que no la saludaste o la trataste, este, la trataste este, sabes, fuerte con gestos o algo, y **la aconsejaba**, acuérdate que eso no puede hacer, el cliente siempre va a tener la razón, pues en cierto especto, porque el cliente es el que viene donde nosotros, nosotros tenemos que darle un servicio a ellos.”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[E]n alguna ocasión usted vio mejoría en la actitud de la Sra. Ortiz?”

SRA. MELÉNDEZ RIVERA: “Pues, cuando hablaba con ella la primera semana ella el comportamiento lo mejoraba pero volvía y caía en una reincidencia eh, pasándolo [sic] los días de las semanas, venía otro cliente pues quejándose.”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿[C]uántas oportunidades le dieron ustedes a la querellante, usted, perdón, a la querellante para que mejorara su conducta?”

SRA. MELÉNDEZ RIVERA: “Yo entiendo que varias, **se habló con ella en varias ocasiones.**”

Testimonio: Directora de Recursos Humanos Janet Diaz Salicrup

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “Y ¿usted me dice que usted se persona a la tienda?”

SRA. DÍAZ SALICRUP: “Sí.”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “Y ¿cuál era el propósito de su visita entonces?”

SRA. DÍAZ SALICRUP: “Quería dialogar con ella sobre su... verdad.... su posición y y orientarla.”

...

SRA. DÍAZ SALICRUP: “La tienda tiene un almacén. **Me reuní con ella en el almacén y dialogué con ella sobre el servicio al cliente.**”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “Y **¿qué advertencia o consejos le dio usted, si alguno?**”

SRA. DÍAZ SALICRUP: “Le expliqué. Ella sabe que **le expliqué qué esperaba la empresa de ella**. Cómo se suponía que hablaríamos con los clientes, en qué actitud deberíamos haber estado y **le expliqué que si ella seguía con esa conducta y los clientes seguían dando quejas, ella iba a perder su trabajo.**”

Testimonio: Querellante Lizzette Ortiz Rosado

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**Lo cierto es que sabía que se estaban quejando de su conducta.**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “Bueno... **sí.**”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**Y Soto y Thairis también le comentaban a usted** antes de enviar las comunicaciones por ‘PeopleSoft’, o por otros medios, a la oficina de recursos humanos, **de que había quejas de clientes sobre el trato que usted les daba a esos clientes.**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Algunas veces.** Algunas veces. No todas las veces que ellos han dicho.”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “Y usted **sí admite también que le llamaron la atención en varias ocasiones sobre ese particular.**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Ujum...**”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**¿Nunca [la Sra. Meléndez Rivera y el Sr. Soto Millán] le dijeron que había clientes quejándose de usted?**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Eso decían.**”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “¿Verdad que se lo dijeron? ¿En más de una ocasión?”

SRA. ORTIZ ROSADO: “Ellos dijeron.”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**Y Thairis Meléndez, ¿le llamó la atención en alguna ocasión por trato al cliente?**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Sí.**”

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**Y José Soto, personalmente a usted, ¿le llamó la atención?**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Sí.**”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**Lo cierto es que Thairis Meléndez le decía a usted y se lo dijo en más de una ocasión, que tenía que tratar bien a los clientes.**”

...

LCDO. SEDA FERNÁNDEZ: “**¿Es correcto?**”

SRA. ORTIZ ROSADO: “**Sí . . .**”

Transcripción, págs. 12-14, 23-24, 32-33, 36, 49-50, 85-89. (Énfasis nuestro)

En suma, además de amonestaciones verbales y en forma escrita, Me Salvé evidenció que el 16 de diciembre de 2013 suspendió de empleo a la Apelada por 4 días previo a su despido el 26 de febrero de 2014. Apéndice, págs. 000115, 000117. Lo cierto es que, en efecto, la conducta de la Apelada atentó repetidamente contra las Normas de Conducta y en particular a la dispone que:

Es responsabilidad de cada empleado realzar la reputación y el buen nombre de la Compañía, sus productos y servicios. No se tolerará conducta alguna que los empañe, por lo tanto, **se considerará. Conducta**

impropia: . . . (d) Ser descortés, antagonizar o no cooperar con cualquier cliente, empleado, suplidor, visitante o cualquier otra persona.
Id., pág. 000153. (Énfasis nuestro)

El empleado se compromete a mantener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y supervisores inmediatos. **Conducta impropia: (a) Negarse a seguir instrucciones o a cumplir órdenes del personal gerencial,** actuar en forma insubordinada, o inducir a otros a que desobedezcan las órdenes de los supervisores o gerentes.
Id., págs. 000147-000148. (Énfasis nuestro)

Algunos actos, sean o no, cometidos dentro de la Compañía, pueden afectar adversamente la misma, el trabajo o las relaciones entre empleados. **Conducta impropia: . . . (i) Cometer cualquier acto perjudicial a los mejores intereses de la Compañía, o violar las normas aceptadas.**
Id., págs. 000154-000155. (Énfasis nuestro)

Del mismo modo, las medidas disciplinarias impuestas por la Apelante responden a lo dispuesto en dicho reglamento:

Todo acto y/u omisión relacionado con estas reglas y normas se considerará una falta o violación por lo que estará sujeto a medidas disciplinarias. Las medidas disciplinarias comprenderán: **amonestación verbal o escrita por la primera infracción; suspensión de empleo y sueldo por determinados días (según la gravedad de la infracción); destitución de empleo.** Cada situación será evaluada independientemente de otras. La aplicación de la medida disciplinaria correspondiente dependerá de las circunstancias particulares de cada caso. La acción que se tome en cualquier caso individual no establecerá precedentes para otros casos.
Id., pág. 000161. (Énfasis nuestro)

Como indicamos antes, el patrono apelante aplicó las medidas progresivas que su reglamento provee. Me Salvé dio varias amonestaciones a la Apelada, tanto verbalmente como por escrito, y efectuó una suspensión de la empleada antes de su despido. Un análisis detallado de la totalidad de la prueba testifical y documental traída por Me Salvé nos obliga a interferir con la apreciación de la misma según hecha por el TPI y concluir que el despido de la Sra. Ortiz Rosado fue justificado.

Habiendo mediado justa causa para el despido de la Sra. Ortiz Rosado, la indemnización cuestionada por la Apelante en el quinto

error es improcedente. Debió desestimar la querrela, por lo cual la revocación del dictamen apelado es incuestionable. Ante el resultado arribado, una discusión del segundo error resulta innecesaria.

IV.

Con el trasfondo jurídico antes expuesto y examinada la prueba testifical y documental provista por las partes, se revoca la decisión del Tribunal de Primera Instancia.

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

La Jueza Cintrón Cintrón concurre con el resultado sin opinión escrita.

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