

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL X

ALEX MERCADO
QUIÑONES

Apelado

v.

SOUTH AMERICAN
RESTAURANTS CORP.
H/C/B/ CHURCH
CHICKEN

Apelante

KLAN201900323

Apelación
procedente del
Tribunal de Primera
Instancia,
Sala de MAYAGÜEZ

Caso Núm.:
ISCI201700602

Sobre:
Despido Injustificado

Panel integrado por su presidente el Juez Figueroa Cabán, la Juez Nieves Figueroa y el Juez Salgado Schwarz.

Nieves Figueroa, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 18 de diciembre de 2019.

Comparece ante nosotros, mediante un recurso de *Apelación*, South American Restaurants Corp. (en adelante “apelante” o “SARCO”). Solicita que revoquemos la *Sentencia* emitida por el Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de Mayagüez (en adelante “Tribunal” o “TPI”). En dicha determinación, el TPI condenó a la parte apelante al pago de la cantidad de \$14,133.00 por despido injustificado a favor del señor Alex J. Mercado Quiñones (en adelante “apelado”, “señor Mercado”), más la cantidad de \$3,533.25 en honorarios de abogado.

Examinados el recurso presentado, la transcripción de la prueba oral, la evidencia admitida durante el juicio, así como el derecho aplicable, por los fundamentos que más adelante exponaremos, revocamos la *Sentencia* apelada.

I.

Surge del expediente ante nuestra consideración que el, 26 de mayo de 2017, el apelado presentó una *Querrela* conforme al procedimiento sumario provisto en la Ley Núm. 2 del 17 de octubre

de 1961, 32 LPRA sec. 3118 *et seq.* El señor Mercado alegó haber laborado para el restaurante Church's Chicken (perteneciente a SARCO) desde el 15 de junio de 2004 hasta su despido el 17 de febrero de 2017. Al momento de la cesantía, el apelado ostentaba un puesto de Asistente de Gerente; y generaba un salario mensual de \$1,655.00. A esos efectos, reclamó la cantidad de \$14,133.00 de indemnización por el alegado despido injustificado.

Oportunamente, SARCO contestó la reclamación en su contra y negó que el despido del apelado fuera sin causa justificada. Indicó que el señor Mercado mantuvo un patrón e historial de violaciones a las normas y procedimientos de la empresa; por lo que el apelado fue objeto de amonestaciones y recibió consejería para mejorar sus deficiencias. SARCO le imputó al apelado no seguir instrucciones, descuadres de caja, violaciones a las normas de servicio y a los procesos de cocina en la preparación de los alimentos, fallas de inventario y clientes insatisfechos que generaron quejas. En particular, aludió a la queja de un cliente, relacionada con el trato cuestionable recibido por parte del señor Mercado. La investigación de dicho incidente, ocurrido el 29 de enero de 2017, confirmó la ocurrencia de un caso grave por falta de atención al cliente, así como en los procedimientos de cocina y manejo de productos. Ello, sumado al historial de deficiencias operacionales y amonestaciones previas, repercutió en el despido del señor Mercado.

El juicio en su fondo se celebró los días 19, 21 y 22 de junio, 17 de agosto, 6 de septiembre y 22 de octubre de 2018.

Las partes estipularon varios hechos relacionados con la contratación del apelado y su remuneración; al igual que tres piezas evidenciarias de naturaleza documental, consistentes en el Contrato de Empleo del señor Mercado, el Manual de Empleados de SARCO y el acuse de recibo de dicho documento, por parte del apelado.

Asimismo, el señor Mercado prestó testimonio en favor de su reclamación.

Por su parte, en apoyo a sus alegaciones responsivas, SARCO presentó las declaraciones de los siguientes testigos: Ricardo Ruiz Maldonado (Gerente de Área), Fremindi Colón Vélez (Supervisor de Área), Jarisza Ramírez Galasteí (Gerente), Ferdinand Collado Rodríguez (Gerente General), Denise Rivera Díaz (Gerente de Recursos Humanos), María López Cruz (Directora de Operaciones) y José Iglesias Cofresí (Gerente en Propiedad).

El apelante, además, ofreció y se admitió la siguiente prueba documental y demostrativa: “Memorandos” de 3 de junio de 2013 (Recertificación y entrenamiento de Proceso de Corte y Cocina),¹ 13 de noviembre de 2015 (Visita a Restaurante),² 24 de enero de 2016 (Resultados de Auditoría),³ 26 de noviembre de 2016 (Fallas Operacionales – Quejas de Clientes),⁴ 16 de enero de 2017 (Queja de Cliente y Manejo de Efectivo)⁵ y 23 de enero de 2017 (Auditoría Periodo I);⁶ Documento sobre “Fallas Operacionales”;⁷ Correo Electrónico remitido por el señor Ruiz y dirigido a la señora Rivera,

¹ Apéndice, Exhibit A, pág. 118. En el documento, se le indica al señor Mercado que, como empleado gerencial del restaurante, es la persona responsable de asegurarse que todos los empleados conozcan y sigan correctamente las prácticas de la empresa.

² Apéndice, Exhibit B, págs. 119-120. El documento enumera un sinnúmero de fallas operacionales que fueron encontradas en una visita al restaurante, mientras el señor Mercado fungía como gerencial. Resalta el hecho que el señor Mercado se marchó del restaurante sin notificarlo, por lo que no se pudo discutir la visita con él. El apelado explicó que salió al banco a llevar un depósito.

³ Apéndice, Exhibit C, pág. 121. En el documento se señalan varias fallas encontradas en una auditoría realizada en el restaurante; algunas de las cuales son reiteradas e inciden sobre la seguridad de los alimentos.

⁴ Apéndice, Exhibit H, pág. 130. El documento relata un incidente de un cliente al cual no se le despachó correctamente la orden.

⁵ Apéndice, Exhibit E, págs. 125-126. El señor Mercado fue notificado de una queja de un cliente, debido a que se le había cobrado un dólar de más. Al verificar los cuadros de caja, se encontraron otras irregularidades.

⁶ Apéndice, Exhibit J, págs. 131-132. En el documento se notifican las serias deficiencias encontradas en el inventario diario y semanal en múltiples artículos comestibles.

⁷ Apéndice, Exhibit D, págs. 122-124. Del documento se desprende que el señor Mercado incumplió las tareas asignadas en el turno de madrugada en el restaurante de San Germán. Al inquirir sobre el incumplimiento, el apelado respondió que creía que estaban bromeando, pero en realidad no quiso hacerlas.

fechado el 15 de febrero de 2017;⁸ Récord de Acción Disciplinaria de 22 de diciembre de 2012,⁹ Videos del Sistema de Seguridad del incidente del 29 de enero de 2017;¹⁰ Queja de Cliente por incidente de 29 de enero de 2017;¹¹ y el Informe sobre Investigación de la misma.¹² Además, SARCO presentó dos facturas como prueba de refutación.¹³

Culminado el desfile de prueba, el TPI determinó probados los siguientes hechos:

1. La empresa querellada es una corporación con capacidad legal para demandar y ser demandada.
2. La empresa querellada se dedica a la operación de varios restaurantes en Puerto Rico.
3. Al momento del despido el querellante ocupaba el puesto de Asistente de Gerente en el restaurant Church's en la Carretera núm. 100 de Cabo Rojo.
4. El querellante trabajó por 12 años completos en la empresa querellada.
5. El querellante trabajó en varios restaurantes de la empresa en los pueblos de Mayagüez; Cabo Rojo, San Germán.
6. El querellante estuvo trabajando varias semanas en el restaurante de Church's en Boquerón en enero de 2017.

⁸ Apéndice, Exhibit F, pág. 127. El señor Ruiz relata las incidencias de la reunión entre éste y el señor Mercado, en ocasión de discutir el video relacionado con la queja de un cliente, por un incidente del 29 de enero de 2017. Las imágenes demostraron que la versión dada por el apelado no era correcta. Además, se observó su falta de supervisión sobre el proceder del cocinero al dejar fuera de refrigeración una bandeja de pollo, desde las 6:20 pm hasta las 8:02 pm.

⁹ Apéndice, Exhibit G, págs. 128-129. El documento es una amonestación al señor Mercado, relacionada con los depósitos al banco y el manejo inadecuado de la bóveda. Se advierte al señor Mercado que la continuación de la conducta conllevará otras medidas disciplinarias.

¹⁰ Exhibit I, véase Apéndice, entre las págs. 130 y 131 (sin enumerar).

¹¹ Apéndice, Exhibit K, pág. 133. Relación de hechos sobre el incidente ocurrido en el restaurante Boquerón el 29 de enero de 2017. El cliente indicó que visitó el establecimiento, el cual no tenía ensaladas de repollo. El cliente preguntó sobre ello al señor Mercado y manifestó que el apelado le dijo que "las ensaladas de repollo se preparan por las mañanas y cuando se acaban, se acaban. Hay que esperar al próximo día, pero tiene más opciones para escoger del menú". El cliente resintió el trato y la manera como le habló el señor Mercado.

¹² Apéndice, Exhibit L, págs. 134-135. El documento investigativo recoge el relato del cliente sobre el incidente del 29 de enero de 2017; así como las observaciones de las imágenes captadas por el sistema de monitoreo, en las que no se ve que el apelado tomara ninguna iniciativa para complacer al cliente. El documento consignó sobre el trato y la manera cómo le habló el señor Mercado al cliente, conforme la queja.

¹² Apéndice, Exhibit L, págs. 134-135. El documento investigativo recoge el relato del cliente sobre el incidente del 29 de enero de 2017; así como las observaciones del plan de acción a seguir, el cual estará en manos del Departamento de Recursos Humanos.

¹³ Apéndice, Exhibits M y N, págs. 136-137.

Testimonio de Ricardo Ruiz Maldonado

7. South American Restaurants es el franquiciador que opera los restaurantes Church's en Puerto Rico.
8. **El querellante Alex Mercado fue Asistente de Gerente en varios restaurantes que estaban bajo la supervisión de Ruiz. Como Asistente de Gerente el querellante estaba a cargo del restaurante durante su turno lo cual incluye: supervisión de empleados, supervisión de calidad de producto, supervisión calidad de servicio y atender cualquier situación que se presente con los clientes.**
9. **La Compañía ofrece adiestramientos y realiza auditorias y seguimiento para asegurarse de que los gerenciales estén cumpliendo con las normas de calidad y de servicio.**
10. El Testigo indicó que participó de la investigación de una queja de cliente en el restaurante de Boquerón relacionada con una visita llevada a cabo el 29 de enero de 2017.
11. Testificó que le mostró los videos de las cámaras de seguridad del restaurante al querellante relacionados con la investigación.

Testimonio de Fremindi Colón [Vélez]

12. Testificó que le impartió la acción disciplinaria al querellante porque éste no estaba llevando los depósitos de efectivo al banco que estaba abierto y el querellante estaba llevando los depósitos por el *night deposit* al banco que estaba cerrado.
13. En el contrainterrogatorio la testigo indicó que el querellante se quedaba trabajando y hacía el depósito en un banco en la noche para no dejar el restaurante sin supervisión.
14. Indicó que esta acción era en beneficio de la empresa.

Testimonio de Ferdinand Collado Rodríguez

15. Testificó que fue supervisor del querellante en varios restaurantes en que ha sido Gerente y también en ocasiones que fungió como Gerente de Área Interino.
16. Indicó que para finales del mes de enero del año 2017 se estaba desempeñando como Gerente de Área Interino cubriendo a Ruiz mientras estaba de vacaciones.
17. Como parte de sus funciones como Gerente de Área Interino, tuvo la encomienda de recibir e **investigar una queja de cliente relacionada con un incidente ocurrido en el restaurante de Boquerón el 29 de enero de 2017.**
18. Collado testificó que mientras hacía la investigación del cliente **pudo observar que hubo una bandeja de pollo y un batter mix por más de una hora en el carrito de pollo fuera del congelador.**

19. **Indicó que hizo la investigación y la envió a recursos humanos para que tomaran la decisión final en cuanto al empleo del querellante.**
20. Testificó que el cocinero era la persona que estaba cocinando y el encargado de guardar el pollo cuando no lo estuviese cocinando.
21. En relación a la bandeja de pollo fuera del congelador indicó que sólo amonestó verbalmente al cocinero.

Testimonio de Denise Rivera [Díaz]

22. Testificó que trabaja para la Compañía desde mayo de 2004 y ocupa el puesto de Gerente de Recursos Humanos.
23. Como Gerente de Recursos Humanos se encarga de trabajar asuntos de empleados tales como reclutamiento, beneficios, adiestramientos y disciplina de empleados.
24. Rivera tomó la decisión de despedir al querellante con la Sra. María López.
25. **La decisión del despido del querellante estuvo basada en su conducta; desatender a un cliente y al haber permitido que no se guardara la bandeja de pollo que estaba fuera del cooler.**
26. En el Manual de Empleados (Exhibit 2 estipulado pág. 49) a los efectos de que **“tenemos que atender cualquier situación que ellos nos presentan con cortesía, amabilidad, rapidez, exactitud, hospitalidad y siempre buscar como complacerlos en su visita”**; y que **“no importa cuál sea la situación debemos atender al cliente con cortesía y profesionalismo, ofrecerle nuestras disculpas por el inconveniente y buscar solución al asunto”**.
27. **Indicó que el querellante violentó las normas del Manual de Empleados Norma 43 “Alterar procesos o procedimientos de manejo de alimentos y/o seguridad alimenticia”**. Sin embargo, durante el contra interrogatorio no pudo describir qué significaba para la empresa el término *alterar* ni se mostró evidencia de los procedimientos.
28. En cuanto a la Norma 53, sobre **“Trato irrespetuoso o descortés hacia los clientes”**. Sin embargo, descartó que el querellante fuera irrespetuoso con el cliente. **Sí indicó que el querellante había sido descortés por no levantarse y atender al cliente** de pie, sin embargo, testificó que se puede ser cortés aun estando sentado. **Su percepción fue que el querellante incurrió trato descortés hacia el cliente al no haber tenido empatía con la situación presentada.**
29. **Testificó que por la manera en que se comporta el querellante en el video, ella pudo concluir que el querellante no actuó con la cortesía que se esperaba de él conforme a las normas de servicio**

al cliente, sin embargo, *nunca se presentó ninguna norma de servicio al cliente que indicara que tenía que atender a los clientes de pie y no sentado.*

30. Indicó que no despidieron al cocinero que estaba cocinando el pollo quien era la persona principal del conocimiento de cuánto tiempo el pollo estaba fuera del refrigerador.

Testimonio de María López [Cruz]

31. La testigo participó en la decisión de despedir al querellante y le notificó la decisión.
32. En síntesis, **indicó que el querellante fue despedido por dos razones: la primera fue haber desatendido a un cliente generando una queja de servicio al cliente; y la segunda haber puesto en riesgo la seguridad alimenticia al permitir que una bandeja de pollo crudo se mantuviera prolongadamente fuera del cooler.**

Testimonio del Querellante Alex Mercado [Quiñones]

33. Indicó [que] trabajó aproximadamente 12 años y medio en Church's.
34. Indicó que durante la noche del 29 de enero de 2017 cuando llegó había cuatro personas trabajando con él y luego llegó otro empleado.
35. En la referida fecha del 29 de enero de 2017, el querellante, en atención a su función de Asistente de Gerente, estaba realizando diversas tareas: ayudando en el área de sándwiches, en la oficina y en la cocina.
36. El trabajador testificó y este tribunal otorga toda la credibilidad, que le indicó al cliente quejoso que las ensaladas de repollo se habían agotado, y que le ofreció todos los demás complementos disponibles. El querellante también testificó que le ofreció el pollo de manera gratuita al cliente. El cliente declinó todas las ofertas del trabajador y se marchó del restaurante.
37. Indicó que las bandejas de pollo crudo no se marcan y no se puede precisar el tiempo de retención que están fuera del refrigerador.
38. Los productos cocinados se marcan para establecer el tiempo que pueden estar disponibles para la venta y transcurrido el tiempo se debe descartar. El pollo crudo no se marca.
39. Del video visto en el juicio surge que el querellante estaba realizando sus funciones como empleado en ocasiones se encontraba fuera de la cocina, de espaldas al pollo, atendiendo al cliente, atendiendo otras tareas de la empresa.
40. La parte querellada alegó que el querellante trató a un cliente de (*sic*) con falta de cortesía y desinterés, sin embargo, el cliente nunca fue testigo en el juicio.
41. Los videos del sistema de monitoreo del restaurante muestran una interacción entre el cliente y el

querellante en el lugar donde el trabajador se encontraba tomando su descanso.

42. *De los videos observados durante el juicio no se puede determinar que el querellante trató al cliente con falta de cortesía y desinterés.*
43. El trabajador indicó que las bandejas de pollos que están listos (*sic*) para freír no están identificadas y las mismas son sacadas de la nevera y guardadas en la nevera de manera continua.
44. El cocinero sólo fue amonestado verbalmente por dejar el pollo fuera de la nevera.
45. *La parte querellada alega que la seguridad estuvo en riesgos según las políticas de la empresa, no obstante, nunca se presentó dicha evidencia en el juicio.*
46. *El querellante fue despedido sin justa causa.*
47. Según las estipulaciones de las partes la mesada del querellante asciende a la suma de \$14,133.00. (Énfasis nuestro).

A base de las determinaciones fácticas antes esbozadas, el Tribunal resolvió que SARCO despidió al señor Mercado sin justa causa y lo condenó a pagar una indemnización ascendente a \$14,133.00 a favor del apelado; así como \$3,533.25 en honorarios de abogado.¹⁴ En específico expresó:

Las alegaciones de la parte querellada en cuanto a que el despido del querellante fue por alterar procesos o procedimientos de manejo de alimentos y/o seguridad alimenticia y por [t]rato irrespetuoso o descortés hacia los clientes [n]o fueron creídas por este tribunal. Durante todos los testimonios de la parte querellada no surge ninguna prueba creíble que el querellante haya tratado descortésmente al cliente. En cuanto a la seguridad alimentaria[,] la empresa no presentó en evidencia cu[á]l es la política de seguridad alimentaria y[,] además, s[ó]lo hizo una amonestación verbal al principal encargado de freír y guardar el pollo en el refrigerador[,] es decir[,] el cocinero. (Apéndice, pág. 57).

Inconforme, el 25 de marzo de 2019, SARCO recurrió ante este foro intermedio a través del *Recurso de Apelación* que nos ocupa y señaló los siguientes errores:

Erró el TPI al emitir una Sentencia a base de determinaciones fácticas contrarias a la prueba desfilada y al omitir otras determinaciones fácticas

¹⁴ Sentencia emitida el 11 de marzo de 2019, notificada el día 14 de marzo de 2019.

conforme a la prueba presentada que eran materiales y establecían que ese despido del apelado fue justificado.

Erró el TPI al concluir que el despido del apelado fue sin justa causa a base de la prueba desfilada y el derecho aplicable.

II.

A. Apreciación de la prueba

En ausencia de circunstancias extraordinarias, o indicios de pasión, prejuicio, parcialidad o error manifiesto, la apreciación de la prueba realizada por el Tribunal de Primera Instancia merece deferencia y respeto por parte del Tribunal de Apelaciones. Dávila Nieves v. Meléndez Marín, 187 DPR 750 (2013); Argüello v. Argüello, 155 DPR 62 (2001); Trinidad v. Chade, 153 DPR 280 (2001). Este Tribunal deberá prestar la debida deferencia a la apreciación de los hechos y la prueba efectuada por el juzgador, por ser el foro más idóneo para llevar a cabo esa función. McConnell v. Palau, 161 DPR 734 (2004). No debemos descartar esa apreciación, incluso cuando según nuestro criterio hubiéramos emitido un juicio distinto con la misma prueba. Argüello v. Argüello, *supra*; Trinidad v. Chade, *supra*.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que la adjudicación de credibilidad de un testimonio vertido ante el tribunal de instancia “es merecedora de gran deferencia por parte del tribunal apelativo por cuanto es ese juzgador quien está en mejor posición para aquilatar la prueba testifical desfilada ya que él fue quien oyó y vio declarar a los testigos”. Pueblo v. Bonilla Romero, 120 DPR 92 (1987). Es decir, sólo el juez de primera instancia tiene la oportunidad de ver al testigo declarar, escuchar su testimonio vivo y evaluar su *demeanor*. Sepúlveda v. Depto. de Salud, 145 DPR 560 (1998); Ramos Acosta v. Caparra Dairy, Inc., 113 DPR 357 (1982). Además, la Regla 110 de Evidencia dispone que un testigo que merezca entero crédito al Tribunal de Primera Instancia es

prueba suficiente de cualquier hecho. 32 LPRA Ap. VI, R. 110. Véase, además, Trinidad v. Chade, *supra*; Pueblo v. Rodríguez Román, 128 DPR 121 (1991). Por lo anterior, el Tribunal Supremo ha resuelto que el Tribunal de Apelaciones no está facultado para sustituir las apreciaciones de prueba y credibilidad de los testigos que realice el Tribunal de Primera Instancia por los propios. Rolón García y otros v. Charlie Car Rental, Inc., 148 DPR 420 (1999).

Sin embargo, cuando del examen de la prueba se desprende que el juzgador descartó injustificadamente elementos probatorios importantes o fundó su criterio en testimonios improbables o imposibles, se ha justificado la intervención del tribunal apelativo con la apreciación de la prueba realizada por el tribunal sentenciador. C. Brewer P.R., Inc. v. Rodríguez, 100 DPR 826 (1972); Pueblo v. Luciano Arroyo, 83 DPR 573 (1961). Es decir, el Tribunal de Apelaciones podrá intervenir cuando esa apreciación se distancia “de la realidad fáctica o ésta [es] inherentemente imposible o increíble”. Pueblo v. Soto González, 149 DPR 30 (1999). “El arbitrio del juzgador de hechos es respetable, mas no absoluto.” Rivera Pérez v. Cruz Corchado, 119 DPR 8 (1987). Por eso, una apreciación errónea de la prueba no tiene credenciales de inmunidad frente a la función revisora de un tribunal apelativo. *Id.* Un tribunal apelativo intervendrá con el dictamen del foro sentenciador cuando sus conclusiones no encuentren apoyo en la prueba desfilada. Sánchez Rodríguez v. López Jiménez, 116 DPR 172 (1985).

Ahora bien, en cuanto a la prueba documental, estamos en la misma posición que el hermano Foro de Instancia. Castrillo v. Maldonado, 95 DPR 885 (1968). Por lo tanto, las determinaciones de hecho basadas en prueba documental podrán ser alteradas en caso de un conflicto irreconciliable entre la prueba testifical y la prueba documental. Díaz García v. Aponte Aponte, 125 DPR 1 (1989).

B. Procedimiento Sumario de la Ley Núm. 2

La Ley Núm. 2 del 17 de octubre de 1961, 32 LPRA sec. 3118 *et seq.* (Ley Núm. 2) provee un procedimiento sumario de reclamaciones laborales para la rápida consideración y adjudicación de las querellas de obreros y empleados contra sus patronos relacionadas a salarios, beneficios y derechos laborales. 32 LPRA sec. 3118. Estas reclamaciones, por su naturaleza y finalidad, ameritan ser resueltas a la brevedad posible. De esta manera se intenta lograr así, los propósitos legislativos de proteger el empleo, desalentar los despidos injustificados y proveerle al obrero despedido medios económicos para su subsistencia mientras consigue un nuevo empleo. Vizcarrondo Morales v. MVM, Inc., 175 DPR 921 (2008); Ruiz v. Col. San Agustín, 152 DPR 226, 231 (2000).

El procedimiento sumario de reclamaciones laborales consagrado en la Ley Núm. 2 es uno especial cuyas disposiciones deben interpretarse liberalmente a favor del empleado. Ruiz v. Col. San Agustín, *supra*. Ello, en virtud de la desigualdad de medios económicos que existe entre las partes. Por tanto, el procedimiento le impone la carga procesal más onerosa al patrono, sin que ello signifique que éste quede privado de defender sus derechos. Vizcarrondo Morales v. MVM, Inc., *supra*.

C. Ley 80 sobre el Despido Injustificado

En nuestro ordenamiento jurídico no está prohibido absolutamente el despido. Romero v. Cabrer Roig, 191 DPR 643 (2014); Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., 180 DPR 894 (2011). La Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, “Ley de Indemnización por Despido sin Justa Causa”, 29 LPRA sec. 185a *et seq.* (Ley Núm. 80), detalla las distintas causales que constituyen justa causa para el despido y que eximen al patrono del pago de la indemnización que la propia ley estatuye (mesada). Algunas de las

causales son atribuibles a la conducta del empleado, mientras que otras están relacionadas a aspectos económicos de la administración de una empresa. Romero et als. v. Cabrera Roig et als., supra. En lo atinente, la referida disposición establece que será justa causa para el despido “[q]ue el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada” o la “[v]iolación reiterada por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidas para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado”. 29 LPRA sec. 185b. Así, el patrono podrá adoptar los reglamentos que estime razonables en aras de lograr el buen funcionamiento de su empresa “y en las que se definan las faltas que, por su gravedad, podrían acarrear el despido como sanción”. SLG Torres-Matundan v. Centro Patología, 193 DPR, 920 (2015); Jusino et als. v. Walgreens, 155 DPR 560 (2001).

Cuando un patrono despide a un empleado por una causal no enumerada en la Ley Núm. 80, el análisis para determinar si ésta constituye justa causa debe estar fundamentado en el principio rector de la Ley Núm. 80, contenido en el segundo párrafo de su Art. 2, el cual establece que: “No se considerará despido por justa causa aquél que se hace por mero capricho del patrono o sin razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento”. SLG Torres-Matundan v. Centro Patología, 193 DPR 920, 931 (2015).

III.

En el presente caso, SARCO alega que el Tribunal erró en su apreciación de la prueba. En particular, sostiene que el TPI consignó determinaciones fácticas contrarias a la prueba desfilada y omitió otras. Aduce también que el foro sentenciador incidió al concluir que el despido del señor Mercado fue sin justa causa.

Le asiste la razón. Por la relación intrínseca entre ambos señalamientos de error, los discutiremos conjuntamente.

De un examen ponderado de la prueba oral y documental del expediente, resalta la omisión de importantes determinaciones fácticas. Sobre todo, se excluyen hechos materiales relacionados con el expediente disciplinario previo a la fecha del despido del señor Mercado. Los mismos demuestran serias violaciones a las normas de SARCO, suficientes para sostener, por sí solas, la causa justificada de su despido.

El puesto que ostentaba el señor Mercado era uno gerencial. Por consiguiente, de acuerdo con el testimonio del señor Ruiz, Gerente de Área, el apelado era el responsable principal de la supervisión de empleados, el inventario, la calidad de productos, las ventas y la atención al cliente.¹⁵ Para fortalecer la multiplicidad de funciones, la empresa no sólo da a conocer por escrito sus políticas y las normas a seguir por parte de los empleados, sino que ofrece adiestramientos de mejoramiento profesional. También tiene establecido un sistema de auditorías para detectar las fallas operacionales y corregirlas oportunamente. En particular, los gerenciales, incluyendo al apelado, reciben una certificación en el manejo de alimentos para garantizar la seguridad.¹⁶

Una vista general del expediente que consideramos muestra diversos señalamientos sobre la pobre ejecutoria gerencial del señor Mercado; a saber: retrasos en la atención a los clientes en el “servi carro”, sin que se ofrecieran las papas de cortesía; cobros por cantidades erróneas, despacho de órdenes incorrectas; descuadres de caja; deficiencias de inventario; amonestaciones relacionadas con los depósitos al banco y la poca rigurosidad al manejar la bóveda; inadecuada temperatura en el manejo de los alimentos; comestibles

¹⁵ Véase, Transcripción de la Prueba Oral (TPO), págs. 21-24

¹⁶ Véase, Exhibit A, Apéndice, pág. 118.

sin tapar o guardados en el lugar incorrecto, negligencia en evitar los riesgos de contaminación de alimentos y bandejas sin abanderar. En fin, múltiples acciones en contravención a las políticas de la empresa, que repercuten en su buen funcionamiento, la satisfacción del cliente y la seguridad alimentaria. Para ahondar en su gravedad, muchos de las deficiencias eran conductas reiteradas, de las que se exhortó infructuosamente al apelado a subsanarlas.

En uno de los incidentes, se relató que el señor Mercado recibió instrucciones precisas para que realizara determinadas tareas y el apelado no las cumplió, alegando que creía que era broma. No obstante, al investigar el supuesto malentendido, resultó que el apelado no realizó las encomiendas porque no quiso hacerlas: “[Y]o no soy empleado de Fremindy, yo vengo a hacer un turno de construcción no [a] hacer tareas”.¹⁷ En esa ocasión, la empresa se limitó a ofrecerle ayuda para aclararle las funciones de su cargo. No obstante, según fueron surgiendo más hallazgos, la empresa advirtió al señor Mercado que la falta de corrección conllevaría otras medidas disciplinarias.

Entonces, ocurrió el incidente del 29 de enero de 2017. El señor Mercado sabía de la importancia que la empresa otorga a la satisfacción del cliente. De hecho, como gerencial, él es el llamado a atender las situaciones que se susciten en el restaurante. Según surge de la prueba testifical y documental, el 30 de enero de 2017 se recibió una queja de un cliente, quien alegó que la noche anterior visitó el salón del restaurante, donde el señor Mercado asistía en la gerencia. El cliente narró que se dirigió hasta el apelado para indagar sobre la falta de ensalada de repollo y resintió la respuesta del señor Mercado, de manera que promovió la queja y, por

¹⁷ Véase, Exhibit D, Apéndice, pág. 123.

consiguiente, se inició la investigación de rigor. El incidente fue grabado por el sistema de monitoreo.

El señor Collado, Gerente General, indicó que investigó la queja.¹⁸ Añadió que observó las cámaras e identificó la hora del suceso. Puntualizó que el señor Mercado “había indicado que había ido donde el cliente, pero entonces podemos ver en las cámaras que el cliente fue quien fue donde él”.¹⁹ Describió que “no se tomó ninguna acción en seguir... en ir a preparar repollo para continuar el turno de cierre, siendo éste uno de los productos más vendidos de nuestro Menú”.²⁰

Al verificar las imágenes, se observó una interacción de unos pocos segundos. El cliente llegó al restaurante a las 7:42 pm y hasta la cajera, a las 7:52 pm, cuando se salió de la fila y se dirigió al señor Mercado. Conforme narró el cliente, el apelado le dijo que las ensaladas se preparaban en la mañana y que “cuando se acaban se acaban” y le indicó que había otras opciones en el menú. Se observó que el apelado no tomó ninguna iniciativa para complacer al cliente.

Más aún, el señor Ruiz indicó en el correo electrónico dirigido a la señora Rivera²¹ que el señor Mercado le había relatado que él fue hasta donde estaba el cliente, cuando de las imágenes se aprecian otros hechos. Es decir, el señor Mercado mintió y reiteró la falacia al conversar sobre el suceso con la señora López, Directora de Operaciones.

P Usted indica haberse reunido con el señor Alex Mercado para investigar un asunto -verdad- relacionado con la queja del cliente. Le pregunto, qué fue lo que le dijo a usted el señor Alex Mercado en esa reunión que tuvo con él con relación a la queja del cliente.

R Cuando yo me reúno con el señor Alex Mercado, ya él tenía conocimiento sobre un cliente que se había quejado. **Cuando comienzo a darle la**

¹⁸ TPO, pág. 469, líneas 3-7.

¹⁹ TPO, pág. 474, líneas 15-25.

²⁰ TPO, pág. 475, líneas 3-6.

²¹ Apéndice, Exhibit F, pág. 127.

oportunidad que él nos relate qué había pasado, el señor Alex Mercado me indica que por medio de una empleada supo que un cliente estaba molesto porque no había ensalada de repollo. Que él se movió al salón y fue hasta la mesa del cliente para disculparse con el cliente. Vuelvo y le pregun... le hago la misma pregunta, que -por favor- si él está claro con lo que me está diciendo. Me vuelve a repetir en reiteradas ocasiones que esos fueron los hechos.

Cuando yo le digo al señor Alex Mercado que esa versión que él está dando no concuerda con lo que nosotros vimos en el video; que en el video lo que se ve es que el cliente va hacia la mesa donde él está sentado. Ahí el señor Alex Mercado lo que me dice que si eso es así, pues, es así.

P Okey. Y una vez aclaran la situación de si él fue o no a donde el cliente, ¿qué explicación -si alguna- dio el señor Alex Mercado en cuanto al contenido de esa conversación con el cliente?

R El señor Alex Mercado me indica que va donde el cliente a indicarle que había otros complementos a escoger, a la petición del cliente que lo que quería era ensalada de repollo.

P Okey. Le pregunto, en su investigación y lo que habló con el señor Alex Mercado, qué -si algo- mencionó el señor Alex Mercado en cuanto a haberle dado al cliente la alternativa de prepararle repollo.

R No. Él nunca me dijo que le dio la alternativa. Muy por el contrario, yo le pregunto a él que por qué si es un producto que lo tenemos en el restaurante sumamente fácil de hacer. El repollo ya está picado; la zanahoria ya está picada. Eso lo que conlleva posiblemente unos cuatro minutos de preparación, que por qué él no le dio la alternativa al cliente y lo dejó ir y no me dio ninguna explicación.

P **Le pregunto, qué -si algo- mencionó en esa conversación que ustedes tuvieron el señor Alex Mercado en cuanto a haberle dado, ofrecido al cliente algún tipo de cortesía o comida de cortesía para satisfacer la -verdad- la molestia porque no había el producto de repollo.**

R **No. El señor Alex Mercado no me dijo que le dio esa alternativa al cliente.**

P Le pregunto, en qué momento -si alguno- de esa conversación que usted tuvo con el señor Alex Mercado, él mencionó que con posterioridad a

que el cliente se va, él no hubiera preparado repollo porque el repollo estaba vencido.

R No, la primera vez que escucho eso es aquí en el Juicio, pero nunca me dio... nunca me dijo esa alternativa, que el repollo estaba vencido. Inclusive, si hubiera estado vencido, ya él sale fuera de toda esta responsabilidad de haber querido complacer un cliente porque no podía hacer un repollo vencido, pero nunca me lo dijo.²² (Énfasis nuestro).

Por tanto, más allá de insistir en una versión falsa, se acentúa el hecho que el señor Mercado no le ofreció al cliente confeccionarle una ensalada de repollo como era su predilección u otro alimento de cortesía; ni tampoco gestionó que se prepararan más raciones del complemento para evitar que la incómoda situación se repitiera.

El video también mostró, una vez más, la falta de supervisión del señor Mercado sobre los empleados a su cargo. Esto, en relación a la bandeja de pollo que permaneció sin refrigeración por más de una hora, de las 6:20 pm a las 8:02 pm, en crasa violación a las medidas más elementales de seguridad alimentaria. Competía al apelado instruir al empleado sobre la irregularidad y remediar el riesgo. Sin embargo, en el video se observó que el señor Mercado pasó al lado de la bandeja en múltiples ocasiones y no tomó acción alguna para asegurar la integridad del producto.

Estas actuaciones constituyeron violaciones a las Normas 43 y 53 del Manual de Empleados de la corporación, que considera “INACEPTABLES” el “[a]lterar procesos o procedimientos de manejo de alimentos y/o seguridad alimenticia” y el “[t]rato irrespetuoso o descortés hacia los clientes”. Ambas conductas son destacadas con un asterisco, lo que equivale a que son consideradas como de gravedad y “podrían conllevar el despido desde la primera ofensa”.²³

²² TPO pág. 658, líneas 14-25; pág. 659, líneas 1-25; pág. 660, líneas 1-8.

²³ Véase, South American Restaurants Corp. Manual de Empleado (Exhibit estipulado), Apéndice, págs. 100, 102 inciso 43, 104, inciso 53.

De la abrumadora evidencia documental surge palmariamente los continuos señalamientos referidos al señor Mercado por su falta de seguimiento y corrección a los procedimientos de SARCO. Por igual, de los *exhibits* admitidos se desprende el historial disciplinario del apelado. El señor Mercado incurrió en acciones en las que el propio Manual de Empleado advertía que eran causas de despido inmediato, aun desde la primera infracción. Así lo declararon el señor Collado²⁴ y la señora Rivera.²⁵ Esto, luego de haber incurrido previamente en un sinnúmero de incumplimientos, en los que el patrono no optó por su despido de inmediato, sino que recurrió a otorgarle oportunidades de mejoramiento y corrección. En ese sentido, entendemos que SARCO fue más que benévolo en retener como empleado al señor Mercado, hasta que fue insostenible su contratación.

Por otro lado, entendemos que el TPI erró al omitir aludir ni considerar el testimonio de la Gerente del restaurante, Jarisza Ramírez Galasteí, quien como supervisora inmediata del señor Mercado conocía acerca de sus ejecutorias. Al respecto, la testigo declaró acerca del “Memorando” de 26 de noviembre de 2016. El documento intitulado “Fallas Operacionales” se emitió en contra del apelado, debido a la queja de otro cliente, a quien no le entregaron la orden tal cual fue solicitada. Según surge del documento admitido en evidencia, el señor Mercado no pudo detectar adecuadamente el error del empleado, ya que no monitoreó la comunicación entre éste y el cliente debido a que, en contra de las normas, el apelado no llevaba puesto el sistema de “servi carro” (audífonos). Al ser cuestionada sobre la medida disciplinaria, la señora Ramírez afirmó que el documento “Memorando”, a diferencia del de “Acción

²⁴ TPO, pág. 526, líneas 21-25; pág. 527, líneas 1-3.

²⁵ TPO, pág. 558, líneas 14-23.

Disciplinaria” se utiliza cuando la conducta sancionable ya se ha repetido en más de dos ocasiones.²⁶ Es decir, es evidente que los incumplimientos del señor Mercado eran reiterados.

Tampoco el dictamen impugnado hace referencia al testimonio que prestó el señor Ferdinand Collado Rodríguez, Gerente Interino, quien señaló que el señor Mercado tuvo deficiencias en otras áreas.²⁷ Este testigo cursó otro “Memorando”, fechado el 23 de enero de 2017, como resultado de un proceso de auditoría, del cual se desprenden las irregularidades en el inventario nocturno diario y semanal. Del documento surge claramente que no era la primera vez que se le hacía este señalamiento al apelado.²⁸

A pesar de la robusta evidencia presentada, el TPI concluyó que la misma no constituía prueba fehaciente de la justificación del despido del apelado, porque las alegaciones de SARCO no le merecieron credibilidad. Disentimos de esta aseveración. Es nuestro criterio que el apelante presentó al foro sentenciador la evidencia de todo el historial de amonestaciones de las que fue objeto el señor Mercado, previo a su despido, así como prueba de su conducta desinteresada hacia el cliente en el incidente del 27 de enero de 2017, su cuestionable versión durante la investigación y el proceder negligente en la inobservancia de las medidas de seguridad alimentaria. Decididamente, dichas instancias justifican su despido.

La señora López declaró que, una vez se culminó la investigación del incidente, se reunió con la señora Rivera, Gerente de Recursos Humanos, y entre ambas tomaron la decisión de despedir al señor Mercado.²⁹ Acotó que la causa de despido se asentó en la comisión de dos faltas graves por parte del apelado.

²⁶ Apéndice, Exhibit H, pág. 127. Véase, TPO, pág. 368, líneas 4-9; pág. 376, líneas 11-13; pág. 391, líneas 10-12; pág. 392, líneas 9-13.

²⁷ TPO, pág. 464, líneas 20-25.

²⁸ Apéndice, Exhibit J, pág. 131.

²⁹ TPO, pág. 656, líneas 22-25; pág. 657, líneas 1-8.

Específicamente, haber desatendido a uno de los clientes, lo que generó una queja, y por poner en riesgo la seguridad alimentaria.³⁰

Sin embargo, a estas acciones, suficientes para que el patrono prescindiera de los servicios del apelado de manera inmediata, le precedía un expediente laboral del que se puede constatar reiterados incumplimientos. Al respecto, la señora Rivera declaró sobre su participación en la decisión de despedir al apelado. Indicó que el proceso se inició cuando trajeron a su atención los hallazgos de la investigación sobre la queja en contra del señor Mercado. Indicó también que en la evaluación se tomó en consideración el expediente del apelado, en el cual constaban varias amonestaciones y otras acciones disciplinarias.³¹ Al indagar sobre las razones para la cesantía, la señora Rivera indicó lo siguiente:

P La vez pasada usted estaba testificando, yo le estaba haciendo preguntas y particularmente el testimonio que surgió es que usted y María observaron un video.

R Correcto

P Y ese video era de la tienda de Boquerón, de Church's de Boquerón.

R Correcto

P **Y por ese video ustedes decidieron -entre usted y María- despedir al trabajador**

R **Por el video específicamente no.**

P Explíquese.

R Esa fue parte de la evidencia que se nos presentó para tomar la decisión.

P La evidencia... **¿Qué más se les presentó?**

R El...el...**La queja del cliente. Tenemos el testimonio -verdad- el reporte que nos da, del hallazgo de la investigación que hizo el señor Ferdinand y también la señora María López.**³² (Énfasis nuestro).

³⁰ TPO, pág. 658, líneas 8-13.

³¹ TPO, pág. 551, líneas 18-25; pág. 552, líneas 1-25.

³² TPO, pág. 595, líneas 17-25, pág. 596, líneas 1-10.

Así, es razonable concluir que el despido del señor Mercado se basó en causa justificada, por lo que SARCO logró controvertir la presunción a favor del trabajador. El historial disciplinario y las oportunidades concedidas al apelado, junto al mal manejo de la situación con el cliente, su conducta reprochable durante la investigación y, sobre todo, la ausencia de rigor para proteger la integridad de los alimentos son razones suficientes para que SARCO prescindiera de los servicios del señor Mercado y lo cesantara de su empleo. A tales efectos, la deferencia judicial que debemos guardar en estos casos cede. Rechazamos parcialmente las Determinaciones de Hechos 27 y 29; y en su totalidad, las 42, 45 y 46, toda vez que el error manifiesto en la apreciación de la prueba no refleja el balance más justo y racional.

IV.

Por los fundamentos antes expuestos, se revoca la *Sentencia* apelada.

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

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