

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL GENERAL DE JUSTICIA
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL ESPECIAL

Secretario (a) del
Trabajo y Recursos
Humanos, en
representación y para
el beneficio de:

ANGEL COLÓN
MARRERO

Querellante-Apelada

v.

GRAND EVENTS
TRAVEL SERVICES
(GETS) LLC

Querellada- Apelante

KLAN202101063

Apelación
procedente del
Tribunal de Primera
Instancia, Sala
Superior de Bayamón

Núm. Caso TPI:
BY2019CV01527

Núm. Adm.: NAL
52248

Sobra: Reclamación
por despido
injustificado, Ley
Núm. 80 del 30 de
mayo de 1976, 29
LPRa sec. 185, y Ley
Núm. 2 de 17 de
octubre de 1961, 32
LPRa sec. 3118

Panel integrado por su presidente, el Juez Rodríguez Casillas, la Juez Méndez Miró y la Jueza Rivera Pérez.¹

Rivera Pérez, Jueza Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, hoy 23 de enero de 2023.

Comparece la compañía Grand Events Travel Services, LLC (en adelante, GETS), mediante un recurso de apelación y nos solicita que revoquemos la *Sentencia* dictada el 13 de diciembre de 2021 y notificada el 14 de diciembre de 2021 por el Tribunal de Primera Instancia, Sala Superior de Bayamón (en adelante, TPI). Mediante dicho dictamen, se declaró Ha Lugar la Querella presentada por el Sr. Ángel Colón Marrero (en adelante, Sr. Colón Marrero) en contra de GETS y, en consecuencia, se ordenó a dicha compañía a pagarle al Sr. Colón Marrero \$3,381.00 por concepto de indemnización por despido sin justa causa.

¹ Conforme a la Orden Administrativa OATA-2022-064 emitida el 15 de marzo de 2022, mediante la cual se asigna a la Jueza Rivera Pérez sustituye en sustitución de la Jueza Soroeta Kodesh.

Número Identificador

SEN2022_____

Por los fundamentos que exponaremos, se revoca la sentencia apelada.

I

Según surge de los documentos que obran en autos, el 26 de marzo de 2019, el Sr. Colón Marrero presentó *Querrela* sobre despido injustificado al amparo de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, enmendada, conocida como “*Ley Sobre Despidos Injustificados*”, 29 LPRA sec. 185a, *et seq.*, y la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, según enmendada, conocida como “*Ley de Procedimiento Sumario de Reclamaciones Laborales*”, 32 LPRA sec. 3118 *et seq.*, en contra de GETS.² En síntesis, el Sr. Colón Marrero alegó que fue despedido de su cargo sin que hubiera mediado una justa causa, por lo que tenía derecho a recibir de su patrono una indemnización al amparo de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*. Como remedio, el Sr. Colón Marrero solicitó \$3,381.00 por concepto de indemnización por despido sin justa causa.

El 11 de abril de 2019, GETS presentó *Contestación a Querrela*, en la cual, en síntesis, negó las alegaciones de la querrela y levantó varias defensas afirmativas.³

Luego de varios incidentes procesales, el 8 de octubre de 2021, se celebró el *Juicio en su Fondo*.⁴ La prueba testifical del Sr. Colón Marrero consistió en su propio testimonio. Por su parte, GETS presentó como testigos a la Sra. Dafne Barbeito (en adelante, Sra. Barbeito), propietaria y presidenta de GETS, y al Sr. Rafael Boada Navarro.⁵ Además, dicha parte presentó la prueba documental siguiente:

Exhibit 1 Carta Acuerdo Empleo entregada y firmada por el Sr. Colón Marrero como leído y aceptado.

² Apéndice I de la *Apelación*, a las págs. 001-002.

³ Apéndice II de la *Apelación*, a las págs. 003-005.

⁴ Apéndice VII de la *Apelación*, a las págs. 093-097.

⁵ Apéndice VII de la *Apelación*, a las págs. 093-097.

- Exhibit 2* Desglose de liquidación pagada al Sr. Colón Marrero correspondiente al periodo del 8 al 19 de agosto de 2016.
- Exhibit 3* Correos electrónicos entre la Sra. Barbeito y el Sr. Colón Marrero donde se le reclamaba para que cumpliera con el horario de entrada establecido.
- Exhibit 4* Correos electrónicos de la Querellada-Apelante a los empleados notificando la celebración de una reunión.
- Exhibit 5* Correo electrónico de 27 de octubre de 2015, dirigido al Sr. Colón Marrero sobre su desempeño en el trabajo.
- Exhibit 6* Correo electrónico de 27 de abril de 2016, de la Querellada-Apelante al Sr. Colón Marrero.
- Exhibit 7* Comunicaciones grupales vía correo electrónico reforzando las políticas de la empresa.
- Exhibit 8* Correo electrónico de la Querellada-Apelante al Sr. Colón Marrero de 18 de abril de 2016, que evidencia la alegada falta de cumplimiento.
- Exhibit 9* Comunicación electrónica general sobre asuntos de oficina para reforzar políticas internas.
- Exhibit 10* Comunicación de 15 de agosto de 2016, sobre horarios de almuerzo, contestar llamadas y atender la puerta.
- Exhibit 11* Correo electrónico de 15 de agosto de 2016, reafirmando la política del Client Base (CMR).
- Exhibit 12* Correo electrónico de 15 de agosto de 2016, alegadamente evidenciando la falta de continuidad y servicio establecido en el manual de empleados.
- Exhibit 13* Varias comunicaciones electrónicas dirigidas de la Sra. Barbeito al Sr. Colón Marrero sobre seguimientos.
- Exhibit 14* Evidencia del alegado uso de las redes sociales por parte del Sr. Colón Marrero durante su horario de trabajo.⁶

Evaluada la prueba presentada por las partes, el 13 de diciembre de 2021, notificada el 14 de diciembre de 2021, el TPI dictó *Sentencia* declarando Ha Lugar la querella presentada por el Sr. Colón Marrero en contra de GETS, y en consecuencia, se ordenó a dicha compañía a pagarle al Sr. Colón Marrero \$3,381.00 por concepto de indemnización por despido sin justa causa.⁷ En su dictamen, el TPI formuló las siguientes determinaciones de hechos:

1. Que la querellada, Grand Events Travel Services (GETS) LLC, es una corporación puertorriqueña que se dedica, entre otras cosas, a agencia de viajes.
2. La Sra. Dafne Barbeito Cambiella, dueña y presidenta de la corporación, era la supervisora directa del obrero reclamante.

⁶ Véase: Apéndice VII de la *Apelación*, a las págs. 098-100.

⁷ Apéndice VIII de la *Apelación*, a las págs.106-110.

3. El obrero reclamante, Ángel Colón Marrero, trabajó para el patrono querellado desde el 13 de mayo de 2015 hasta el 15 de agosto de 2016, fecha en que fue despedido.
4. El obrero reclamante se desempeñó como Agente de Reservaciones/Ventas de Viaje para el patrono querellado.
5. El obrero reclamante tenía una jornada de trabajo de 35 horas semanales, de lunes a viernes, y devengaba un salario de \$10.00 la hora para un salario semanal de \$350.00.
6. Que, según estipulado por las partes de epígrafe, que de determinarse que el obrero fue despedido injustificadamente, la indemnización a que tendría derecho según establecido por la Ley 80-1976, según enmendada, sería de \$3,381.00.
7. Que los deberes y responsabilidades del obrero reclamante eran las siguientes:
 - Asistencia y apoyo general a las Agencias de Viajes en el Caribe y Puerto Rico.
 - Asistencia y venta al pasajero directo cliente de *Cruceros To Go*.
 - Asistir en reservaciones, pago y documentos de viajes.
 - En cada venta crear factura y enviar al cliente.
 - Notificar y dar seguimiento al cliente o agente de viajes sobre la fecha de su pago final.
 - Envío de ofertas a través de "client base" a agencias y clientes directos.
 - Trabajar reservaciones individuales y de grupos de los servicios y productos turísticos.
8. También, como parte de sus funciones, el obrero tenía que participar en reuniones de empleados cuando fuera necesario, y así se le había notificado al momento de su contratación.
9. El obrero reclamante había adquirido una vasta experiencia como Agente de Viaje previo a comenzar a trabajar para el patrono querellado.
10. Al obrero se le requería que notificara su hora de entrada y salida mediante correos electrónicos al llegar y salir del trabajo.

11. El 4 de agosto de 2016 la Sra. Barbeito, presi[d]enta y supervisora del obrero reclamante, convocó una reunión de empleados para el sábado, 13 de agosto de 2016.
12. Ese mismo día, 4 de agosto de 2016, el obrero reclamante le informó que no podía asistir a la reunión ese día ya que tenía otro trabajo y le informó que tenía el miércoles y jueves en la tarde, para reunirse.
13. El obrero no asistió a la reunión convocada para el 13 de agosto de 2016.
14. El lunes próximo, 15 de agosto de 2016, cuando el obrero se presentó a trabajar, le notifican que estaba despedido.
15. No se mostró por el patrono que el demandante rindiese, durante su estadía como empleado de la empresa demandada, trabajo deficiente o conducta impropia o desordenada en la ejecución de sus responsabilidades o desafío alguno a las normas establecidas por la entidad patronal.

A base de dichas determinaciones, el TPI concluyó y resolvió lo siguiente:

“El balance más racional y justo de la prueba ante la consideración de este Tribunal en el caso de epígrafe revela que el patrono querellado no siguió un procedimiento disciplinario. El patrono querellado procedió a despedir al obrero por el hecho de que éste no compareció a una reunión de empleados.

El patrono querellado no presentó evidencia alguna de que el obrero reclamante hubiese cometido una falta de tal magnitud que justificara el despido inmediato.

Por consiguiente, es nuestra determinación que la parte querellada viene obligada a pagarle al obrero reclamante la indemnización que por despido injustificado establece la Ley Núm. 80, *supra*.”⁸

Inconforme, el 27 de diciembre de 2021, GETS acudió ante nos mediante el presente recurso de *Apelación*, en el cual señala los errores siguientes:

1. **Primer Error:** Erró el Honorable Tribunal al determinar que el despido fue injustificado ante la voluminosa prueba estipulada y el testimonio incontrovertido de la parte querellada que el propio Tribunal señaló como creíble y que demuestra que el querellante sabía que estaba faltando en múltiples aspectos de su desempeño.

⁸ *Íd.*, a la págs. 109-110.

2. **Segundo Error:** Erró el Honorable Tribunal en su Determinación de Hecho #15 donde indica que el patrono no demostró que el empleado incurría en trabajo deficiente, conducta impropia o desordenada desafiando las normas establecidas cuando las vio[la]ciones surgen claramente de la prueba estipulada y admitida y del testimonio incontrovertido de la querellada[.].
3. **Tercer Error:** Erró el Honorable Tribunal al concluir que el patrono despidió al obrero, por no comparecer a una reunión cuando lo que la voluminosa prueba estipulada e incontrovertida claramente demuestra es, que ese incidente fue el que “colmó la copa” de una serie de conductas inaceptables que caracterizó el desempeño del querellante.
4. **Cuarto Error:** Erró el Honorable Tribunal al concluir que el patrono no siguió un procedimiento disciplinario ante la voluminosa prueba estipulada, aún sin considerar los testimonio creíbles e incontrovertidos presentad[os] por el patrono que confirman que este despido fue más que justificado.

El 29 de marzo de 2022, GETS presentó *Transcripción de la Prueba Oral* y, el 18 de abril de 2022, *Alegato Suplementario*.

Finalmente, el 15 de mayo de 2022, el Sr. Colón Marrero presentó *Alegato de la Parte Querellante-Apelada*.

Contando con el beneficio de la comparecencia de las partes, procedemos a resolver.

II

A.

La Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, *supra*, provee un procedimiento sumario de reclamaciones laborales para la rápida consideración y adjudicación de las querellas de obreros y empleados contra sus patronos relacionadas con salarios, beneficios y derechos laborales. *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, 200 DPR 254, 265 (2018); *Vizcarrondo Morales v. MVM, Inc.*, 174 DPR 921, 928 (2008).

La Sección 1 de la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, *supra*, dispone lo siguiente:

“Siempre que un obrero o empleado tuviere que reclamar de su patrono cualquier derecho o beneficio, o

cualquier suma por concepto de compensación por trabajo o labor realizados para dicho patrono, o por compensación en caso de que dicho obrero o empleado hubiere sido despedido de su empleo sin causa justificada, podrá comparecer ante la Sala Superior del Tribunal de Primera Instancia, del lugar en que realizó el trabajo o en que resida el obrero o empleado en la fecha de la reclamación y formular contra el patrono una querrela en la cual se expresarán por el obrero o empleado los hechos en que se funda la reclamación.”

Debido a su naturaleza y finalidad, estas reclamaciones ameritan ser resueltas con premura de forma tal que se pueda implantar la política pública del Estado de proteger el empleo, desalentar el despido sin justa causa y proveer al obrero despedido los medios económicos para su subsistencia mientras consigue un nuevo empleo. *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, supra, pág. 265; *Aguayo Pomales v. R & G Mortg.*, 169 DPR 36 (2006); *Vizcarrondo Morales v. MVM, Inc.*, supra, pág. 928; *Piñero v. A.A.A.*, 146 DPR 890, 897 (1998).

En múltiples ocasiones se ha reafirmado que la naturaleza sumaria que provee la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, supra, constituye su característica esencial, por lo que tanto las partes como los tribunales deben respetarla y así no se desvirtúe el carácter especial y sumario del procedimiento.⁹ *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, supra, pág. 265; *Vizcarrondo Morales v. MVM, Inc.*, supra, pág. 929; *Lucero v. San Juan Star*, 159 DPR 494, 505 (2003); *Dávila, Rivera v. Antilles Shipping, Inc.*, 147 DPR 483, 493 (1999).

Una vez que se presenta una querrela en virtud del procedimiento sumario de esta Ley, el tribunal tiene la discreción para decidir si la querrela debe seguir el trámite sumario o si debe

⁹ Con respecto a este procedimiento sumario, el Tribunal Supremo ha resuelto, entre otras cosas, que, debido a su naturaleza sumaria, las determinaciones interlocutorias emitidas en pleitos que se ventilen al amparo de la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, supra, no pueden ser objeto de reconsideración. *Medina Nazario v. McNeil Healthcare LLC*, 194 DPR 723, 725 (2016). Además, por ser incompatible con el procedimiento sumario laboral, las sentencias dictadas en un litigio tramitado en virtud de la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, supra, tampoco pueden ser objeto de reconsideración. *Patino Chirino v. Parador Villa Antonio*, 196 DPR 439, 441 (2016). Finalmente, la moción de enmiendas o determinaciones iniciales o adicionales que contempla la Regla 43.1 de Procedimiento Civil, 32 LPRA Ap. V, R. 43.1, es incompatible con el procedimiento sumario de reclamaciones laborales establecido en la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, supra. *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, supra.

continuar por la vía ordinaria. *Rivera v. Insular Wire Products Corp.*, 140 DPR 912 (1996). Esto significa que mientras el foro de instancia no emita una decisión relativa a que el caso debe continuar por la vía ordinaria, se debe entender que el caso sigue el procedimiento sumario. *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, *supra*.

La Sección 9 de la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, *supra*, establece los términos para revisar las sentencias emitidas por el Tribunal de Primera Instancia mediante este procedimiento sumario. Específicamente, dicha Sección dispone lo siguiente:

“Cualquiera de las partes que se considere perjudicada por la sentencia emitida por el Tribunal de Primera Instancia podrá interponer recurso de apelación ante el Tribunal de Apelaciones, en el término jurisdiccional de diez (10) días, computados a partir de la notificación de la sentencia del Tribunal de Primera Instancia.” *Íd.*¹⁰

B.

La Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*, ofrece una protección valiosa a aquellos empleados remunerados, contratados por tiempo indeterminado y despedidos injustificadamente de su trabajo. *León Torres v. Rivera Lebrón*, 204 DPR 20, 36-38 (2020). En estos casos, el patrono tendrá que pagarle al empleado cesanteado una indemnización comúnmente denominada como “mesada”, además del sueldo devengado hasta el despido. *Íd.*; *González*

¹⁰ Mediante la Ley Núm. 133-2014, la Asamblea Legislativa enmendó la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, *supra*, con el propósito de atemperar sus disposiciones al esquema judicial vigente, específicamente en cuanto a extender el carácter sumario de dicha Ley a la etapa apelativa y así cumplir el principio rector de proveer al obrero un remedio rápido y eficaz. *Exposición de Motivos* de la Ley Núm. 133-2014, *supra*. Véase, además, *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, *supra*, pág. 265; *Medina Nazario v. McNeil Healthcare LLC*, 194 DPR 723, 733 (2016). En *Ruiz Camilo v. Trafon Grp., Inc.*, *supra*, pág. 266, el Tribunal Supremo explicó lo siguiente:

“Con esta Ley 133 se acortaron los términos jurisdiccionales para pedir revisión ante los foros apelativos en casos presentados al amparo de la Ley 2. Véase 32 LPRA secs. 3121 y 3127. Asimismo, la Ley 133 derogó la Sec. 12 de la Ley 2, 32 LPRA ant. sec. 3129, relacionada a que el trámite de revisión de las sentencias sería “conforme al procedimiento ordinario”, es decir dentro del término jurisdiccional de 30 días dispuesto en la anterior Regla 53.1 (c) de Procedimiento Civil de 1979, 32 LPRA Ap. III, contado desde el archivo en autos de copia de la notificación de la sentencia emitida.

En particular, el Art. 5 de la Ley 133, 32 LPRA sec. 3127, dispone nuevos términos para revisar las sentencias emitidas en virtud del procedimiento sumario de la Ley 2. Ese Art. 5 renumeró la Sec. 10 de la Ley 2 como la Sec. 9 y establece que el recurso de apelación para revisar una sentencia del Tribunal de Primera Instancia deberá presentarse ante el Tribunal de Apelaciones en el término jurisdiccional de 10 días, contados a partir de la notificación de la sentencia del foro de instancia.” (cita omitida).

Méndez v. Acción Social et al., 196 DPR 213 (2016); *Lugo Montalvo v. Sol Meliá Vacation*, 194 DPR 209 (2015); *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, 193 DPR 920 (2015).

El pago de la mesada sirve un doble propósito. Primeramente, desalienta la práctica de despedir personal sin que exista causa justificada para ello, a la vez que le proporciona una ayuda económica al empleado quien ya no cuenta con los ingresos de su antiguo puesto. *González Méndez v. Acción Social et al.*, supra; *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, supra; *Reyes Sánchez v. Eaton Electrical*, 189 DPR 586 (2013).

De otra parte, según provisto en la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, supra, la mesada representa el remedio exclusivo disponible a un empleado cesanteado injustificadamente frente a su ex patrono. Esto es así a no ser que existan otras causas de acción independientes al despido. *González Méndez v. Acción Social et al.*, supra; *Lugo Montalvo v. Sol Meliá Vacation*, supra; *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, supra.

A pesar de que la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, supra, no dispone expresamente qué constituye un despido injustificado, sí menciona varios escenarios que liberan al patrono de responsabilidad. Algunos de estos supuestos están basados en conducta atribuible al empleado mientras que otros responden al cierre, reorganización o reducción de la empresa. Véase Artículo 2 de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, supra. *Roldán Flores v. M. Cuebas*, 199 DPR 664 (2018); *González Méndez v. Acción Social et al.*, supra; *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, supra; *Reyes Sánchez v. Eaton Electrical*, supra; *SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo*, 189 DPR 414 (2013).

En lo concerniente específicamente al comportamiento del empleado, el esquema normativo dispone que se reputará justa causa para el despido si este: (1) ha exhibido un patrón de conducta

impropia o desordenada; (2) no ha cumplido con sus labores de manera eficiente, ha realizado su trabajo tarde o negligentemente o en violación a las normas aplicables; o (3) ha violado reiteradamente aquellas reglas y reglamentos razonablemente establecidos para la operación del establecimiento y los cuales le han sido suministrados oportunamente. Artículo 2 de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*. Véase, además, *González Méndez v. Acción Social et al.*, *supra*.

Por último, la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra* dispone que **“[n]o se considerará despido por justa causa aquel que se hace por mero capricho del patrono o sin razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento”**. Artículo 2 de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*. Véase, además, *González Méndez v. Acción Social et al.*, *supra*.

Ahora bien, las circunstancias representativas de justa causa, según enumeradas en el Artículo 2 de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*, constituyen meros ejemplos de acontecimientos asociados a un despido. De esta manera se reconoce que el estatuto no puede prever el universo de incidencias que puedan surgir en un entorno laboral y que desemboquen en la cesantía de un empleado. *SLG Torres-Matundan v. Centro Patología*, *supra*. Los patronos están facultados para promulgar reglamentos internos y fijar las normas de conducta a seguirse en el lugar de trabajo y a las cuales todos los empleados estarán sujetos, siempre y cuando estas sean razonables. *Jusino v. Walgreens*, 155 DPR 561, 573 (2001). En consecuencia, “las violaciones de las normas del empleo constituirán ‘justa causa’ para el despido cuando el patrono logre demostrar: (1) que las reglas establecidas para el funcionamiento del establecimiento son razonables; (2) que le suministró una copia escrita de dichas normas al empleado y, (3) que el empleado las violó en reiteradas ocasiones”.

Íd. En cambio, “[l]a ausencia de razonabilidad en las exigencias de conducta de los empleados puede convertir el despido, por no cumplir con esas exigencias, en uno caprichoso o arbitrario”. R.N. Delgado Zayas, *Apuntes para el estudio de la legislación protectora del trabajo en el derecho laboral puertorriqueño*, San Juan, [sin Ed.], rev. 2005, pág. 120.

Por otra parte, la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*, establece una presunción de que todo despido es injustificado y le impone al patrono el peso de la prueba para demostrar, mediante preponderancia de la prueba, que hubo justa causa para el mismo.¹¹ *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co.*, 180 DPR 894, 906-907 (2011). Al respecto, el Artículo 11 de la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*, dispone que:

“[e]n toda acción entablada por un empleado reclamando los beneficios dispuestos por las secs. 185a a [la] 185m de este título, el patrono vendrá obligado a alegar, en su contestación a la demanda, los hechos que dieron origen al despido y probar que el mismo estuvo justificado para quedar eximido de cumplir con lo establecido en la sec. 185a de este título.”

En otras palabras, esta ley, “establece una excepción a la norma general de derecho que dispone que, en toda reclamación judicial instada por una parte contra un demandado, sea el reclamante quien tiene la obligación de probar sus alegaciones para prevalecer en un pleito”. *Romero et als. v. Cabrer Roig et als.*, *supra*, en la pág. 652.

C.

Sabido es que las decisiones del foro de instancia están revestidas de una presunción de legalidad y corrección. *Vargas Cobián v. González Rodríguez*, 149 DPR 859, 866 (1999). Sobre las

¹¹ En *Ortiz Ortiz v. Medtronic Puerto Rico Operations, Co.*, 2022 TSPR 76, el Tribunal Supremo estableció que, aunque la promulgación de la Ley Núm. 4-2017, revirtió el peso de la prueba al empleado, lo cierto es que, “la disposición aplicable es la que se encontraba vigente al momento de los hechos que dieron lugar a la causa de acción por despido injustificado”. Por tanto, el hecho de que la Querrela del Sr. Colón Marrero se hubiera presentado en el tribunal de primera instancia luego de la vigencia de la Ley Núm. 4, *supra*, en nada altera ese resultado.

determinaciones de hechos, la Regla 42.2 de Procedimiento Civil, 32

LPRA Ap. V, R 42.2, dispone:

“Las determinaciones de hechos basadas en testimonio oral no se dejarán sin efecto a menos que sean claramente erróneas, y se dará la debida consideración a la oportunidad que tuvo el tribunal sentenciador para juzgar la credibilidad de los testigos.”

Conforme a la normativa procesal antes citada, de ordinario, un tribunal apelativo no debe intervenir con las determinaciones de hechos ni con la adjudicación de credibilidad que haya efectuado el juzgador de los hechos, ni tiene facultad de sustituir por sus propias apreciaciones, las determinaciones del foro de instancia. *Serrano v. Auxilio Mutuo*, 171 DPR 717, 741 (2007); *Rolón v. Charlie Car Rental*, 148 DPR 420, 433 (1999). Esto es, los tribunales apelativos deben mantener deferencia para con la apreciación de la prueba que realiza un tribunal de instancia. *McConnell v. Palau*, 161 DPR 734, 750 (2004).

La deferencia hacia las determinaciones de hechos del tribunal de instancia está predicada en que el juez sentenciador tuvo la oportunidad de aquilatar toda la prueba presentada. El juzgador “ante quien deponen los testigos, es el que tiene la oportunidad de verlos y observar su manera de declarar, de poder apreciar sus gestos, titubeos, contradicciones, manerismos, dudas y vacilaciones y, por consiguiente, de ir formando gradualmente en su conciencia la convicción en cuanto a si dicen o no la verdad.” J. Cuevas Segarra, *Tratado de Derecho Procesal Civil*, Tomo II, pág. 685 (2000); *Flores v. Soc. de Gananciales*, 146 DPR 45, 49 (1998); *Figueroa v. Am. Railroad Co.*, 64 DPR 335 (1944). En vista de esta deferencia, el tribunal apelativo no intervendrá “con las determinaciones de hechos, la apreciación de la prueba y las adjudicaciones de credibilidad realizadas por los tribunales de instancia, en ausencia de error, pasión, prejuicio o parcialidad”. *Arguello v. Arguello*, 155 DPR 62, 78-79 (2001).

Incorre en pasión, prejuicio o parcialidad “aquel juzgador que actúe movido por inclinaciones personales de tal intensidad que adopta posiciones, preferencias o rechazos con respecto a las partes o sus causas que no admiten cuestionamiento, sin importar la prueba recibida en sala e incluso antes de que someta prueba alguna”. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 771, 782 (2013). Por su parte, el error manifiesto ocurre cuando el foro apelativo queda convencido de que se cometió un error, a pesar de que haya evidencia que sostenga las conclusiones de hecho del tribunal, porque existe un conflicto entre las conclusiones y el balance más racional, justiciero y jurídico de la totalidad de la evidencia recibida. *Íd.*, pág. 772. Véase, además, *Méndez v. Morales*, 142 DPR 26, 36 (1996).

En cuanto al concepto “error manifiesto”, el Tribunal Supremo ha expresado que “se incurre en un error manifiesto cuando 'la apreciación de esa prueba se distancia de la realidad fáctica o es inherentemente imposible o increíble”. *Pueblo v. Toro Martínez*, 200 DPR 834, 859 (2018), citando a *Pueblo v. Irizarry*, 156 DPR 780, 816, (2002). Por lo tanto, la facultad de los tribunales apelativos para sustituir el criterio de los tribunales de instancia se reduce a aquellas circunstancias en las que, a la luz de la prueba admitida, “no exista base suficiente que apoye su determinación”. *Gómez Márquez et al. v. El Oriental*, 203 DPR 783, 794 (2020); *Pueblo v. Toro Martínez*, supra, pág. 859. Como es conocido, las diferencias de criterio jurídico no cumplen con el referido estándar de revisión. *Gómez Márquez et al. v. El Oriental*, supra.

III

Por entender que los errores señalados por GETS en su recurso de apelación están relacionados, procedemos a discutirlos en conjunto. En síntesis, GETS arguye que erró el TPI al determinar

que no hubo justa causa para el despido del Sr. Colón Marrero y al concluir que no se siguió un procedimiento disciplinario a pesar de que la parte querellante-apelada sabía que estaba faltando en múltiples aspectos de su desempeño. Además, argumenta la parte querellada-apelante que erró el foro primario al apreciar la prueba e indicar que no se demostró que el empleado incurría en trabajo deficiente, conducta impropia o desordenada desafiando las normas establecidas cuando las violaciones a sus deberes surgieron claramente de la prueba estipulada y admitida. Le asiste la razón, veamos.

Evaluada la transcripción de la prueba oral, así como la prueba documental que se admitió, concluimos que las determinaciones de hechos emitidas por el foro primario no están sustentadas e ignoran la prueba que dicho foro tuvo ante sí.¹² De esta, surge que la Sra. Barbeito contrató al Sr. Colón Marrero debido a su “*expertise*” en la materia, ya que este contaba con años de experiencia en el área de turismo, según leía en su *resumé* y era una persona orientada al servicio al cliente.¹³ El 16 de junio de 2015, como era de costumbre, al Sr. Colón Marrero se le entregó el *Manual de Operaciones 2015* donde se establecían los deberes y responsabilidades de su puesto del cual acusó recibo mediante su firma.¹⁴ Entre las funciones de su puesto, se encontraban: asistencia y apoyo general a las agencia de viaje en el Caribe y Puerto Rico; asistencia y venta al pasajero directo cliente de *Cruceros to Go*; asistir en reservaciones, pagos y documentos de viaje; creación de facturas y envío de estas a los clientes en cada venta; notificar y dar seguimiento al cliente o agente de viajes sobre las fechas de pagos

¹² “[...] Es axioma judicial que ante la prueba pericial y documental el tribunal revisor se encuentra en igual posición que el foro recurrido y, por tanto, está facultado para apreciar la prueba apoyándose en su propio criterio.” *Dye-Tex de P.R., Inc. v. Royal Ins. Co.*, 150 DPR 658, 662 (2000).

¹³ TPO, Testimonio Sra. Barbeito, a las págs. 11-12.

¹⁴ *Íd.*, a la pág. 12. Véase, además Apéndice Apelación, a las págs. 34-51.

finales; envío de ofertas a través del “*client base*” (en adelante, “CRM system”) a agencias y clientes directos; trabajar reservaciones individuales y de grupos de los servicios y productos turísticos; y participar en reuniones de empleados.¹⁵

Del testimonio de la Sra. Barbeito surge que, luego de transcurrido el periodo probatorio del Sr. Colón Marrero en GETS, este comenzó a incumplir con los deberes y responsabilidades de su puesto. Entre las faltas cometidas por el Sr. Colón Marrero se le imputaron: el tomar su desayuno en su escritorio; inobservancia en su horario de almuerzo; no documentar la información de los clientes en el “CRM system”; contratar con un suplidor no autorizado por la Sra. Barbeito; uso de las redes sociales en el horario laboral; y, finalmente, ausentarse a una reunión obligatoria de empleados.¹⁶

Ante las alegadas faltas cometidas por el Sr. Colón Marrero en el desempeño de sus labores como agente de viajes de GETS, la Sra. Barbeito tomó la decisión de despedirlo. Así las cosas, cuando el Sr. Colón Marrero se personó como de costumbre a su trabajo el lunes posterior a la reunión de empleados, que había sido convocada para discutir asuntos de GETS, y a la que no asistió, encontró que la Sra. Barbeito había recogido su escritorio y le notificó verbalmente que estaba despedido.¹⁷

Como mencionamos anteriormente la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, *supra*, establece que el despido será uno justificado si el empleado despedido ha afectado el buen y normal funcionamiento del establecimiento como ocurrió en este caso. A tenor con nuestra evaluación de la prueba presentada, se evidencia contrario a lo concluido por el TPI que luego de que GETS cursara e

¹⁵ *Íd.*, a las págs. 12-13.

¹⁶ Véase, Apéndice II de la *Apelación, Contestación a Querrela*, págs. 003-005; TPO, Testimonio de la Sra. Barbeito, págs. 8-116.

¹⁷ TPO, Testimonio Sr. Colón Marrero, págs. 122-123.

hiciera al Sr. Colón Marrero múltiples señalamientos sobre el incumplimiento de sus funciones y responsabilidades, a las que se comprometió al momento de su reclutamiento, sin que hiciera los ajustes correspondientes, es que GETS tomó la decisión de despedirlo de su empleo.

De conformidad a lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 80, *supra*, en el caso de autos la prueba evidenció que el Sr. Colón Marrero no rindió su trabajo de manera eficiente, en violación a las normas de calidad e incumplió en reiteradas ocasiones con el *Manual de Operaciones 2015*.

En cuanto a la prueba documental presentada por GETS queremos destacar se encuentran varios correos electrónicos que fueron identificados como *exhibits*, en los cuales se evidencian las conductas del Sr. Colón Marrero contrarias al *Manual de Operaciones 2015* de GETS. Entre estos se encuentran los que fueron dirigidos directamente al Sr. Colón Marrero, y no se enviaron de forma grupal:

(1) *Exhibit 3*: Correos electrónicos que marcaban las horas de entrada del Sr. Colón Marrero. En los antedichos correos se evidencia que el Querellante-Apelado ponchaba su entrada entre 9:04 a.m. a 9:10 a.m., cuando su horario de entrada era a las 9:00 a.m.

(2) *Exhibit 5*: Correo electrónico del 27 de octubre de 2015, en el cual una cliente se queja por el modo en que fue atendida por el Sr. Colón Marrero. Dicha comunicación evidenció que el Sr. Colón Marrero no atendió de forma satisfactoria a una cliente. En dicho evento, la Sra. Barbeito cursó un correo electrónico al empleado reiterando las políticas de la empresa y la importancia del servicio al cliente.

(3) *Exhibit 8*: Correo electrónico del lunes, 15 de agosto de 2016, en el cual se le notificó al Sr. Colón Marrero que uno de los

clientes de GETS, el Sr. Cordero, tuvo que esperar alrededor de treinta (30) minutos para que se le entregara un “voucher” de viajes. Esto, porque el Sr. Colón Marrero no había sometido la información de dicho cliente, en la base de datos de clientes según requerido por el patrono. El *Manual de Operaciones 2015* específicamente establece que “toda cotización o reservación debe ser enviada en el formato correcto de Client Base”.¹⁸ Además, establece que todos los vendedores de GETS deben enviar un reporte diario el cual deberá ser incluido en la base de datos de clientes para uso futuro.¹⁹ El incumplimiento del Sr. Colón Marrero con esta norma según evidenciado en el correo electrónico de referencia causó que la información del cliente no estuviera disponible y este tuviera que esperar aproximadamente treinta (30) minutos para poder entregarle la documentación de su viaje.

(4) *Exhibit 12*: Correo electrónico del 13 de mayo de 2016, dirigido al Sr. Colón Marrero donde se le reclama la falta de seguimiento sobre la cotización de un viaje que él estaba trabajando para cliente el Sr. Arturo Marrero. Del mismo modo, la presentación de esta comunicación vía correo electrónico es un ejemplo de falta de continuidad y servicio establecido en el manual de empleados. El *Manual de Operaciones 2015* establece que la cotización y confirmación deben enviarse dentro de un periodo de veinticuatro (24) horas.²⁰ De un cliente no responder dentro del término de setenta y dos (72) horas, el agente en este caso el Sr. Colón Marrero debía comunicarse con el cliente mediante llamada telefónica. En el caso que nos ocupa dicho periodo de setenta y dos (72) horas había transcurrido sin que el Sr. Colón Marrero hubiera remitido la cotización al cliente.

¹⁸ Apéndice *Apelación*, pág. 48.

¹⁹ *Id.*, pág. 50.

²⁰ *Id.*, pág. 48.

(5) *Exhibits 14*: Capturas de imagen tomadas el 6 de mayo de 2016 sobre uso de las redes sociales por parte del Sr. Colón Marrero durante su horario de trabajo. De los cinco (5) folios admitidos en evidencia quedó probado el uso por parte del empleado de redes sociales en horas laborables.²¹ Ante esta conducta, la Sra. Barbeito le dirigió al Sr. Colón Marrero señalamientos verbales sobre su conducta.²² Según surge del *Manual de Operaciones 2015* el Sr. Colón Marrero sabía que esta conducta estaba prohibida pues expresamente disponía que el “[u]so de redes sociales no está permitido”.²³

(6) *Exhibit 4*: Correos electrónicos de la Sra. Barbeito a sus empleados notificando la celebración de una reunión a la cual el Sr. Colón Marrero se ausentó. Es este evento el cual GETS catalogó como “la gota que colmó la copa” y culminó con el despido del Sr. Colón Marrero. Respecto al horario de trabajo el *Manual de Operaciones 2015* dispone: “En algunas ocasiones tendremos que trabajar los fines de semanas y se le notificará con tiempo.”²⁴ Además, el manual de empleados claramente establecía que el horario del sábado es de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.²⁵ En el caso de autos, la Sra. Barbeito citó con nueve (9) días de anticipación una reunión de equipo que era compulsoria.²⁶ Aunque del testimonio del Sr. Colón Marrero surge que los sábados tenía un segundo empleo, cuyo horario de entrada era a las 11:00 a.m., en consideración a esta situación la Sra. Barbeito convocó la reunión de equipo para las 9:00 a.m., para facilitar que el Sr. Colón Marrero pudiera asistir sin afectar el horario de su otro empleo.²⁷ Aunque la reunión fue pautada fuera del horario de trabajo del segundo empleo del Sr.

²¹ TPO, Testimonio Sra. Barbeito, págs. 70-74.

²² *Id.*, pág. 74.

²³ Apéndice *Apelación*, pág. 42; 93-97.

²⁴ *Id.*, pág. 32.

²⁵ *Id.*, pág. 46.

²⁶ TPO, Testimonio Sra. Barbeito, pág. 28; Apéndice *Apelación*, pág. 64.

²⁷ TPO, Testimonio Sra. Barbeito, pág. 29.

Colón Marrero, este le indicó a la Sra. Barbeito que no podía asistir a la reunión debido a que alegadamente nadie podía cubrirle en su otro trabajo.²⁸

Es importante destacar respecto al *Exhibit 6* dirigido por la Sra. Barbeito al Sr. Colón Marrero sobre la contratación con un suplidor no autorizado (Pop Corn) que dicho alegado incumplimiento quedó rebatido con el testimonio de la parte querellante-apelada respecto a que se le había autorizado dicha contratación porque el cliente había venido con esa promoción, se le consultó a su supervisora, esta lo autorizó y le honraron la diferencia de la comisión.²⁹

De la prueba testifical, en específico del testimonio de la Sra. Barbeito surge que el Sr. Colón Marrero incumplía con las normas del *Manual de Operaciones 2015* de GETS el cual prohibía la práctica de tomar desayuno en el escritorio.³⁰ En específico, el *Manual de Operaciones 2015*, en el reglón que se intitula *Área de Trabajo*, se dispone lo siguiente:

- El área de escritorio no está intencionada para comer, aún así está permitido snacks y líquidos. Asegúrese de poner servilletas debajo del recipiente del líquido para evitar que el escritorio se moje.³¹

Además, del testimonio del Sr. Boada Navarro, uno de los compañeros del Sr. Colón Marrero que declaró, surge que el Sr. Colón Marrero no cumplía con el horario provisto de almuerzo.³² Sobre este aspecto el *Manual de Operaciones 2015* dispone que: “[s]ea cortés y puntual en sus horarios para no atrasar a otros ni afectar la operación.”³³

Finalmente, GETS argumentó en reiteradas ocasiones que, las comunicaciones verbales y grupales, los correos electrónicos

²⁸ Apéndice *Apelación*, pág. 68.

²⁹ *Id.*, pág. 42 y TPO, Testimonio Sr. Colón Marrero, págs. 127-130.

³⁰ TPO, Testimonio Sra. Barbeito, pág. 44.

³¹ Apéndice *Apelación*, pág. 47.

³² TPO, testimonio Sr. Boada Navarro, págs. 112.

³³ *Id.*, pág. 46.

dirigidos directamente al Sr. Colón Marrero, y los correos electrónicos enviados de forma grupal, en los cuales se reforzaban las políticas de la empresa, constituyeron una serie de señalamientos y advertencias verbales y escritas que evidencian una intervención gradual constante en el ámbito disciplinario dirigida a modificar la conducta y las ejecutorias del Sr. Colón Marrero, según requerido por ley. De la prueba testifical, así como de la prueba documental quedó evidenciado que el Sr. Colón Marrero incurrió en la conducta reseñada e hizo caso omiso a los esfuerzos de GETS por fomentar una mejoría en su desempeño, contrario a lo concluido por el foro primario.

En conclusión, a nuestro juicio, el TPI según ha quedado demostrado incurrió en un error manifiesto en la apreciación de la prueba y consecuentemente al aplicar el derecho pues, como hemos visto, se distancia de la realidad fáctica no existiendo base suficiente que apoye su determinación.³⁴ Entendemos que GETS demostró de forma clara y efectiva que el despido no fue uno injustificado. Todos los incidentes y actuaciones del Sr. Colón Marrero reseñados impactaron de forma significativa, la operación efectiva y normal funcionamiento de GETS por lo que no procedía disponer el pago de la mesada por despido injustificado.

IV

Por los fundamentos anteriormente expuestos, se revoca la *Sentencia* apelada y se deja sin efecto el pago de mesada por la cuantía de \$3,381.00 impuesto a GETS a favor del Sr. Colón Marrero.

³⁴ El Tribunal Supremo ha resuelto que violar las normas del espacio de trabajo constituye justa causa para despedir a un empleado. Para ello, GETS tenía que demostrar: "(1) que las reglas establecidas para el funcionamiento del establecimiento son razonables; (2) que le suministró una copia escrita de dichas normas al empleado; (3) que el empleado las violó en reiteradas ocasiones". En cuanto al (1) el Manual comprende reglas y procesos claros e inherentes al funcionamiento adecuado de una empresa que se dedica a la venta y servicio directo al cliente. En cuanto al (2), el recibo del Manual no está en controversia. Asimismo, en cuanto al (3), no se presentó prueba que rebatiera las violaciones reiteradas al Manual. *Justino v. Walgreens*, supra, pág. 560, 573.

Lo acordó y manda este Tribunal y lo certifica la Secretaría del Tribunal de Apelaciones.

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

