

SENTÈNCIA

En nom del Poble Andorrà.-

A la vila d'Andorra la Vella, el 25 de juliol del 2019.

Reunida la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia d'Andorra, sota la presidència del Sr. Vincent ANIÈRE, i els magistrats Sr. Carles CRUZ MORATONES i Sr. Jaume TOR PORTA, ha adoptat la resolució següent:

ANTECEDENTS DE FET

I.- En el procediment laboral número 6000549/2016, el Tribunal Unipersonal del Batlle va dictar Sentència del 17-03-2019 decidint :

“Primer.- Estimar de forma íntegra la demanda formulada per part de la representació processal del Sr. AE.Q.M contra la societat M, SL i el Sr. V.C.M, i condemnar a aquests darrers de forma solidària, a pagar:

- la suma bruta de 12.907,56.-euros en concepte d'indemnització de l'article 98 del Codi de Relacions Laborals, majorada dels interessos legals comptadors des de la data de fermesa de la present resolució judicial.

- l'import brut de 51,61.-euros en concepte de dies festius treballats i vacances guanyades i no remunerades, majorat dels interessos legals comptadors des del 14 d'octubre del 2016.

Segon.- Condemnar la societat M, SL i el Sr. V.C.M a declarar i cotitzar els imports bruts objecte de condemna prop de la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

Tercer.- Fer imposició a la part defenent de les costes processals ocasionades, inclosos els honoraris d'advocat i de procurador.”.

II.- Contra aquesta resolució ha interposat recurs d'apel·lació la representació processal de la societat M, SL i del Sr. V.C.M demanant a títol principal la seva revocació íntegra i la desestimació de la demanda, amb imposició a l'adversa de les costes d'ambdues instàncies.

Subsidiàriament, demana la seva revocació parcial en el sentit de no imposar-li les costes.

La representació processal del Sr. A.E.Q.M demana la desestimació del recurs i la confirmació íntegra de la resolució recorreguda així com la condemna solidària dels apel·lants a pagar les costes de segona instància.

Ha actuat com a magistrat ponent el Sr. Vincent ANIÈRE.

FONAMENTS DE DRET

I.- Ha quedat establert que des del mes d'agost del 2010 el demandant desenvolupava les tasques de recepcionista en hotels del Sr. C o de la societat defenent, i no discuteixen llur responsabilitat solidària.

Aquesta relació laboral es va acabar amb el seu acomiadament disciplinari mitjançant carta del 13-10-2016 que exposa :

"(...)que la direcció d'aquesta empresa, "M, SL", en base al poder sancionador conferit per l'article 101 de la Llei 35/2008, del 18 de desembre, del Codi de relacions laborals, es veu en l'obligació de notificar-li el present acomiadament disciplinari pels fets darrerament ocorreguts, que constitueixen sengles faltes molt greus, tal com seguidament es detalla.

1.- En primer lloc, i com a vostè li consta, en data 1 d'octubre de 2.016, va protagonitzar vostè un incident amb un client a qui va mancar totalment al respecte, proferint-li insults i parlant-li de forma totalment inapropiada per tractar a un client, el qual ha formulat la corresponent queixa o full de reclamacions el passat dia 2 d'octubre, i concloent que, ni tornarà a venir més a l'hotel, ni evidentment, ho recomanarà.

En concret, en arribar el client de nom Sr. J.M.G., el dia 1 d'octubre de 2.016, i trobant-se vostè a la recepció de l'Hotel C MXX, el client es va queixar per quant les habitacions que tenia prèviament reservades, no estaven preparades. Davant d'aquest fet, i en manifestar el client que tenia reserva a Caldea, vostè va manifestar-li de forma totalment inconvenient i inacceptable, de forma literal "llegas hace 2 putos minutos no eres nadie para quejarte", iniciant-se així una discussió amb el client amb una actitud totalment inapropiada per part de vostè, desafiant i amenaçadora. Malgrat vostè pot pensar que aquesta és la versió del client, hi havia més persones al davant que així ho acrediten. A més, el respecte al client és el més d'important a respectar amb una empresa turística no podent-nos permetre cap incidència en aquest sentit.

Doncs aquest fet, per si sol, no pot ésser de cap manera, ni acceptat, ni tolerat o consentit per l'empresa, que com és evident viu del tracte i imatge que els clients tenen de l'empresa i considerem doncs que es tracta d'una infracció molt greu, de les previstes a l'article 104.6 del Codi de Relacions Laborals, per haver proferit

maltractaments de paraula i obra a un client de l'empresa.

2.- A més, i quan encara l'empresa estava considerant el seu comportament per prendre una decisió, el passat dia 11 d'octubre, va protagonitzar vostè un incident amb el director de l'empresa, Sr. V.C, que de nou, resulta totalment inapropiat i inacceptable, tant pel fet mateix, com pel caràcter exemplar davant d'altres companys, que no es pot de cap manera acceptar.

Així, i després d'una discussió entre el director i vostè mateix, durant la que vostè va mantenir una actitud totalment desafiant i amenaçadora de nou, i trobant-se els dos a la recepció de l'hotel, en què casualment hi havia també una clienta, i a l'exigir-li un respecte el director, vostè va respondre que "tu no eres hombre y no me mereces ningún respeto", fet que va provocar una petita discussió que va acabar en què vostè manifestés de forma literal "no te acerques que te reviento la cabeza". De forma subsegüent al caire que prenia la situació, el director va contactar al Servei de Policia vers les 19,18 hores del vespre, personant-se a l'hotel minuts més tard fent-se càrrec de la situació, i solventant el problema.

Considerem doncs que aquest fet, de nou, constitueix la mateixa falta molt greu de l'article 104.6 del Codi de Relacions Laborals, essent una falta total de respecte i maltractament envers l'empresari que, com s'ha dit no pot ésser tolerada de cap de les maneres.

Per aquests motius que han tingut lloc en un termini de menys de 10 dies, la decisió de l'empresa, no pot ésser altra que imposar-li la sanció més greu de les previstes al Codi, article 105 c), consistent en l'acomiadament disciplinari.

Tot, més enllà de que la direcció es reserva la possibilitat d'exercir les eventuals accions penals que corresponguin pels fets d'autes.

Per aquest motiu, i en mèrits de la normativa en vigor d'aplicació, la seva relació laboral està resolta, amb efectes a partir del dia d'avui, 13 d'octubre dels corrents, sense que hi hagi lloc a cap mena de preavis, ni compensació econòmica addicional.

Així mateix, li comunico que disposa vostè de la liquidació dels havers laborals que li corresponen fins a l'acabament de la relació laboral de referència, que podrà recollir a les nostres oficines, demà mateix."

El tribunal ha jutjat, de manera resumida, que si bé l'incident de l'1-10-2016 quedava provat no obstant això s'havia de considerar que :

- l'actitud del treballador s'havia de valorar tenint en compte el context, és a dir el clima de tensió amb els clients, i que l'actitud grollera de l'empleat no era prou greu ni atacava de forma injusta l'honor del client tant com per poder constituir una falta molt greu,

- donat el fet que la carta cristal·litza tots els greuges, no es podia tenir en compte el lliurament inadequat dels documents d'identitat dels clients, ni

tampoc el fet que el treballador hagués instat al client a sortir a l'exterior del negoci per iniciar una baralla,

- donat que no és fins al 13-10-2016 que l'empresari va sancionar dita conducta, tot i tenir-ne coneixement de forma immediata, calia considerar que va renunciar a l'exercici del poder disciplinari en considerar que dit incident no tenia l'entitat suficient per extingir la relació de treball (TSJC 149/15 de 21/07/2015),

- la segona falta no quedava provada.

II.- El primer aspecte del recurs de la part empresarial es fonamenta sobre la consideració general que la interpretació efectuada per la sentència recorreguda dels fets que considera provats, la situa en indefensió i buida de tot contingut el seu poder de direcció i sancionador.

Manté que la primera de les faltes molt greus reprotxades té un caràcter molt greu i que podia fonamentar l'acomiadament disciplinari, tractant-se de l'incident del 01-10-2016.

Argumenta que la sentència, tot i considerant acreditat dit incident, jutja per motius purament formals i derivats del contingut de la carta d'acomiadament, que com sigui que hi ha part de la versió del client afectat per l'incident, que va declarar per CRI a Espanya, que no es van recollir a la carta, doncs no poden ser utilitzats, i que únicament amb el resum que es va "transcriure a la carta" no hi ha suficient per justificar l'acomiadament del treballador.

Afegeix que la sentència d'aquesta Sala civil citada per la Batlle només fa que confirmar que el comiat és procedent ; que l'argument consistent en què no es pot tenir en compte cap altra manifestació o prova del comportament concret del treballador, a part de la menció concreta continguda a la carta d'acomiadament i consistent en "*llegas hace dos putos minutos no eres nadie para quejarte*" no resulta en absolut procedent ja que malgrat és cert i evident que la carta de comiat "cristal·litza" definitivament els greuges que se li imputen al treballador, aquest element no obsta perquè a la carta es contingui un detall resumit dels fets que se li imputen al treballador, i que, sense afegir-ne cap diferent, durant el curs del procediment es puguin obtenir i aportar detalls en relació als fets bàsics, que permetin entendre com i perquè van tenir lloc els fets al·legats, i sobre tot interpretar el context dels mateixos per tal de poder valorar l'abast de la sanció exposada ; que si bé cal exigir de l'empresa que quan efectua un acomiadament disciplinari ha d'exposar de forma suficientment detallada els fets que la motiven, també ho és que no es podrà exigir a l'empresa que els reproduïxi en la seva integritat i literalitat, quan resumidament s'han indicat i ressaltat tots els elements necessaris per tal de que el treballador conegui perfectament el que se li imputa, i que pugui defensar-se ; que altrament s'estaria imposant a l'empresari una obligació totalment lleonina i impossible de complir ; que el contingut de la carta era

suficient ; que el propi treballador reconeix l'existència concreta de l'incident i que les proves practicades ho confirmen.

D'altra banda, defèn que la falta era prou greu per justificar l'acomiadament ja que cal contextualitzar els fets i no podem oblidar que ens trobem en un país turístic i que no ens podem permetre que un treballador tingui comportaments impropis amb els clients i que s'ha de vigilar i exigir molt als treballadors perquè extremin la cura i la diligència amb el seu tracte als clients i que el que va dir el treballador era totalment vexatori envers el client.

D'altra banda s'alça en contra de la consideració de la instància que pel fet de no enviar la carta fins al 13 d'octubre l'empresari hauria renunciat a l'exercici del seu poder disciplinari.

Sosté al respecte que, d'una banda, s'ha respectat el termini legal, i d'altra banda que no es pot exigir de l'empresari actuar de manera immediata ja que ha de continuar gestionant la seva activitat habitual, recercar la informació suficient amb la resta del personal i proves, ha de poder concertar hora amb el seu Lletrat, i sobretot, ha de poder parlar amb el treballador per saber quina és la seva versió dels fets.

Aquest aspecte del recurs s'ha d'estimar per les raons següents.

En efecte, s'ha de distingir la qüestió de la forma de la carta de comiat i la qüestió de la prova dels fets reprotxats.

Pel que fa a la forma, la carta suara reproduïda està prou clara i precisa en relació als fets reprotxats i els mateixos queden perfectament situats en el temps, i es donen els detalls suficients per poder determinar a quins incidents l'empresa es refereix.

Pel que fa a la teoria coneguda com de la "cristal·lització" de la carta de comiat d'acomiadament, escau precisar que la mateixa va aparèixer en la jurisprudència de la Sala per motivar que la fase posterior al comiat i en particular la fase jurisdiccional no pot servir per esmenar els eventuais defectes de dita carta ni tampoc per introduir nou reprotxes o noves faltes per justificar la procedència de la rescissió contractual. Així, un cop remesa la carta a l'assalariat, no es pot fer variar ni ampliar els fets reprotxats, i pertoca a l'empresa aportar la prova dels mateixos.

Ara bé, aquesta exigència no pot portar a ignorar totalment uns elements de prova aportats degudament durant el decurs del procés i que permeten valorar adequadament els fets de la carta.

En el present cas, dos eren els fets reprotxats a l'assalariat en la carta.

Com es veu, la part empresarial no discuteix més del fets del 11-10-2016 i hem de dir que, efectivament, la prova dels mateixos no existeix en Autes ja que el testimoni que havia invocat la part defenent va manifestar que no havia sentit les paraules reprotxades a l'assalariat.

Pel que fa als fets del 01-10-2016, si ens referim a la carta, el que havia de provar l'empresa era que el dia en qüestió, mentre el Sr. Q es trobava a la recepció de l'H C MXX, un client s'havia queixat i que l'empleat li havia dit "*llegas hace 2 putos minutos no eres nadie para quejarte*" i havia iniciat una discussió amb ell, amb una actitud totalment inapropiada, desafiant i amenaçadora.

Al respecte la sentència recorreguda motiva :

"Els anteriors elements corroboren que es va produir un incident en data 1 d'octubre del 2016 entre el treballador i un client, que va venir motivat per la circumstància que a l'arribada d'aquest, les habitacions per ell reservades no es trobaven preparades, i dit client ha declarat en autes que el treballador li va llançar de males maneres els seus documents d'identificació i a més que el va atendre de forma poc adequada, manifestant-li "llegas hace 2 putos minutos, no eres nadie para quejarte" i que d'igual forma va instar-lo a iniciar una baralla a l'exterior del local."

Tot i així, considera l'acomiadament com a improcedent i injustificat pel fet que l'únic fet a examinar i a valorar segons la instància, és a dir el fet de dir al client la frase en qüestió, una vegada contextualitzat, no es podia qualificar com a falta molt greu.

Ara bé, existeixen al respecte en autes una sèrie de tres proves.

La primera és el full oficial de queixa, reclamació i denúncia que el client concernit, el Sr. M, va firmar el 02-10-2016, i en el qual va exposar que el dia 01-10-2016, havent-se queixat de què les habitacions no estaven preparades quan tenien una reserva i que tenien presa pel fet de tenir hora a CALDEA, el recepcionista li havia contestat "*llegas hace 2 putos minutos, no eres nadie para quejarte*". Afegia que li havia dit al recepcionista que no li havia faltat al respecte però que l'empleat l'havia tornat a insultar.

Al recto de dit full de reclamació apareix també : "*Y a no calmarse, le dije que ya estaba bien, y me dijo que si eramos Hombres lo podiamos solucionar de otra manera, en actitud desafiante y amenazadora. Cuando le dije que me diese la hoja de reclamaciones, se negó al igual que darme su nombre (Q CHICO CUBANO/LATINO) me dijo que si hacia hoja o denuncia que le haciamos un favor y que cito textualment "Me la repampinfla". Al finalizar me dió DNIS de malas maneras colpeando el mostrador."*

La segona és el testimoniatge del propi Sr. M en el qual ha confirmat haver emplenat un full de reclamació l'endemà de l'incident, que el comportament de l'empleat no havia sigut ni correcte ni acceptable i que :

"...puso una hoja de reclamaciones contra el recepcionista porque se comportó de una manera poco profesional. El recepcionista no encontraba la reserva y el testigo le propuso que la buscase más tarde para no perder una reserva que tenía en Caldea ese día. El recepcionista le contestó de malas maneras y se puso "gallito", tirando el DNI del declarante y el de tres o cuatro personas más que 10 acompañaban y le dijo que si quería salir fuera a solucionarlo como "hombres". Que el testigo pidió la hoja de reclamaciones negándose el recepcionista a dársela, teniendo que pedirla en el siguiente turno."

La tercera és el testimoniatge d'un altre empleat, el Sr. A, qui, sense precisar les circumstàncies, va manifestar que el Sr. Q li havia dit haver estat agressiu amb un client i instant-lo a barallar-se al carrer.

Així les coses, no es pot arribar a una altra conclusió que els fets reprotxats en la carta en relació a l'incident de l'1-10-2016 queden totalment provats puix sí que el Sr. Q estava treballant de recepcionista a la recepció de l'hotel i que va dir a un client descontent la frase citada en la carta, que va iniciar amb ell una discussió adoptant una actitud desafiant i amenaçadora.

III.- Sobre el fons, cal recordar que l'article 104.6 del Codi de relacions laborals tipifica com a falta molt greu *"Els maltractaments de paraula o d'obra, l'abús d'autoritat o una falta greu de respecte i consideració a l'empresari, a les persones delegades per l'empresa, i també als altres treballadors i al públic en general."*

No compartim la valoració del comportament de l'assalariat efectuada pel tribunal en el present cas ja que el fet, per part del recepcionista d'un hotel, de dir a un client *"llegas hace 2 putos minutos no eres nadie para quejarte"* tot i adoptant una actitud desafiant i amenaçadora com ha quedat acreditat constitueix un maltractament de paraula inacceptable així com una falta greu de respecte i consideració que es podria difícilment justificar. En tot cas, l'empleat no ha aportat cap element de prova per intentar fer-ho.

L'actitud reprotxada no es limita a la frase tan repetida que es cita en la carta sinó que està també constituïda pel fet d'oposar-se al client fins al punt d'amenaçar-lo d'una confrontació física.

Pel que fa a la nostra resolució del 27-11-2018 (i no pas 27-11-2016 com diu la sentència d'instància), tractant-se de la TSJC 302/18, la mateixa no fa més que aplicar al concepte de l'article 104.6 el principi general de l'article 101 que tota falta comesa per una persona treballadora s'ha de qualificar com a lleu, greu o molt greu, tenint en compte la importància, la

transcendència o la intencionalitat, així com les circumstàncies concurrents, i concerneix el cas d'un empleat que havia maltractat de paraula al director de l'hotel en un context especial, en particular el fet d'haver patit insults racistes per part del cap de cuina.

Igual passa amb la Sentència TSJC 149/15 del 21-07-2015, també citada per la Sra. Batlle, ja que aquest afer és relatiu al cas d'un empleat a qui no s'havia pagat el salari i que havia escridassat a una administrativa i a la directora dient-li "*que anés en compte*".

Diferent és el present cas on els elements de context són els d'un maltractament envers un client de l'empresa per part d'un treballador del sector del turisme, en una situació potser tensa però no excepcional, i en relació de la qual no s'ha acreditat cap element que permeti, sinó justificar, almenys explicar una reacció tan desproporcionada, insultant i agressiva per part del Sr. Q.

Per tant, no es pot concloure amb el tribunal que el comportament del recepcionista no seria prou greu per a constituir la falta de l'article 104.6.

IV.- Tampoc compartim l'argument del tribunal que l'empresari hauria renunciat implícitament a l'exercici del seu poder disciplinari en considerar que dit incident no tenia l'entitat suficient per practicar el comiat.

En efecte, els fets en qüestió varen tenir lloc el 01-10-2016 i l'acomiadament el 13-10-2016, sia a dintre del termini de prescripció de seixanta dies que fixa l'article 107 del Codi de relacions laborals.

És veritat que la nostra, i ja citada, resolució TSJC 149/15 del 21-07-2015 va considerar que l'empresa no havia sancionat l'assalariat en el mateix moment tot i essent immediatament assabentada dels fets i que havia forçosament renunciat a l'exercici del seu poder disciplinari en considerar que l'incident no tenia l'entitat suficient per extingir la relació laboral.

No obstant això, el supòsit era diferent tota vegada que es tractaven de fets implicant només membres de l'empresa i no pas un tercer com en el present cas, de tal manera que escau relativitzar el caràcter immediat del coneixement que l'empresa tenia del succeït, i que s'ha d'admetre l'argument de l'empresa que en tal cas es pot admetre el temps necessari a recollir i verificar la versió de l'assalariat ja que també són reprehensibles les actuacions de les empreses que sancionen els assalariats de manera lleugera i sense assegurar-se de la realitat de la falta.

D'altra banda, no existeix en el present cap raó ni cap element objectiu per a considerar que l'empresari hauria renunciat a sancionar el referit

comportament, essent precisat que el termini de 12 dies no apareix exagerat i en tot cas no permet contradir el plantejament de l'empresa.

Així les coses, considerem que el comiat disciplinari era justificat i que no es podia donar lloc a la reclamació de l'assalariat en concepte d'indemnització de l'article 98.2 del Codi de relacions laborals.

Per tant, la sentència d'instància es revoca sobre aquest punt.

V.- El darrer motiu de recurs concerneix la reclamació en concepte de dies festius i vacances. Torna a afirmar que la suma reclamada no es troba en absolut acreditada pels motius exposats en primera instància.

Però no és suficient referir-se als motius exposats en primera instància sinó que cal demostrar en què el plantejament del primer jutjador no seria correcte.

Aquesta demostració no existeix i, al contrari, són perfectament ajustades a dret les consideracions de la Sra. Batlle al respecte de les reclamacions en concepte d'havers laborals.

En efecte, d'una part, és cert que és jurisprudència constant dels tribunals andorrans sobre el caràcter indisponible dels drets del treballador, que no permet que aquest hi pugui renunciar. Així, no és perquè el treballador ha acceptat la quitança que no pot reclamar després els conceptes que no se li han satisfet.

D'altra part, com ho preveu la Llei, eren d'aplicació els criteris de l'article 82,2 del Codi de Relacions Laborals i per tant els càlculs realitzats pel demandant i pel tribunal són els correctes.

Per consegüent, s'ha de mantenir la condemna de la part empresarial a pagar l'import brut de 51,61.-euros en concepte de dies festius treballats i vacances guanyades i no remunerades, majorat dels interessos legals comptadors des del 14 d'octubre del 2016.

VI.- L'últim punt del recurs concerneix les costes ja que la part apel·lant defèn que, en cas d'estimar el seu recurs, s'hauria d'imposar les costes a la part agent.

Però és un principi jurisprudencial que en cas d'estimar la demanda del treballador, encara que mínimament, les costes s'han d'imposar a l'empresari que va obligar a l'assalariat a instar un plet per obtenir la satisfacció íntegra dels seus drets laborals.

En el present cas, si bé es desestima en aquesta alçada la reclamació en concepte d'indemnització per acomiadament injustificat, s'ha estimat i es confirma la procedència de la reclamació en concepte d'havers laborals.

Per tant, escau mantenir el pronunciament de la instància sobre les costes.

VII.- En virtut dels mateixos principis i circumstàncies, les costes de segona instància s'han d'imposar a la part empresarial.

Vistos la legislació vigent i els Usos i Costums aplicables al present cas.-

La Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia d'Andorra,

DECIDEIX

ESTIMAR parcialment el recurs presentat per la representació processal de la societat M, SL i del Sr. V.C.M en contra de la Sentència del 17-03-2019 que revoquem parcialment en el sentit de desestimar la reclamació del Sr. A.E.Q.M en concepte d'indemnització de l'article 98 del Codi de relacions laborals, tot i mantenint la resta dels seus pronunciaments, imposant a la societat M, SL i al Sr. V.C.M les costes d'aquesta alçada.

Aquesta resolució és ferma i executiva.

Així per aquesta nostra resolució, definitivament jutjant, ho pronunciem, manem i signem.-