

Expediente: 2037/22

Carátula: ROSALES JESICA GABRIELA C/ ATENTO ARGENTINA S.A. S/ COBRO DE PESOS

Unidad Judicial: EXCMA. CAMARA DE APELACION DEL TRABAJO SALA 5

Tipo Actuación: FONDO (A PARTIR DE LA LEY 8988 CAMARA DE APELACION DEL TRABAJO)

Fecha Depósito: 21/05/2025 - 00:00

**Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:**

20335405006 - ROSALES, JESICA GABRIELA-ACTOR

20406962181 - ATENTO ARGENTINA S.A., -DEMANDADO

20132789348 - ANDREOZZI, MANUEL ENRIQUE-POR DERECHO PROPIO

90000000000 - CORDOBA, MATILDE DEL VALLE-PERITO CONTADOR

30715572318715 - FISCALIA DE CAMARA CIVIL COM. Y LABORAL

33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -

30

JUICIO: ROSALES JESICA GABRIELA c/ ATENTO ARGENTINA S.A. s/ COBRO DE PESOS. EXPTE. N° 2037/22.

## PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

EXCMA. CAMARA DE APELACION DEL TRABAJO SALA 5

ACTUACIONES N°: 2037/22



H103255671944

**JUICIO: ROSALES JESICA GABRIELA c/ ATENTO ARGENTINA S.A. s/ COBRO DE PESOS.  
EXPTE. N° 2037/22**

San Miguel de Tucumán, de mayo de 2025

**AUTOS Y VISTOS:** El recurso de apelación sustanciado ante el Juzgado del Trabajo de la 11° Nominación, en la causa caratulada "*Rosales Jesica Gabriela c/ Alberto c/ Atento Argentina SA s/ cobro de pesos Expte. N° 2037/22*", del que

### RESULTA:

Que en fecha 22/04/2024, la sociedad demandada apela la sentencia definitiva N° 546 del 19/04/2024, emitida por el Juzgado del Trabajo de la 11° nominación. Concedido por providencia del 28/08/2024, presenta su memorial en fecha 04/09/2024. Previo traslado, la actora lo responde el 19/09/2024. Se ordena elevar la causa a la Sala que por turno corresponda.

El 23/09/2024 resulta sorteada para intervenir esta Sala 5° de la Cámara de Apelación del Trabajo. El 26/09/2024 el Secretario Actuarial informa la jubilación del Dr. Pedernera.

Mediante decreto del 03/10/2024 hace conocer a las partes que la Dra. María Beatriz Bisdorff y el Dr. Adolfo Castellanos Murga integrarán el tribunal en el carácter de Vocales Preopinante y Segundo, respectivamente.

Por decreto del 24/10/2024 se ordena correr traslado a las partes y a Fiscalía de Cámara de los planteos de inconstitucionalidad de las cláusulas convencionales debatidas en la causa (Arts. 5 y 10 del convenio colectivo 781/20), en especial con relación al Orden Público Laboral, teniendo especialmente en consideración lo dispuesto en los arts. 92 ter y 12 de la Ley de Contrato de Trabajo y en el art. 12 del CCCN. El actor y la demandada responde el 11/11/2024. El 04/12/2024 emite dictamen la señora Fiscal de Cámara Dra. Juana Inés Hael.

Por decreto del 05/12/2024 se agrega el dictamen fiscal y se pone en conocimiento de las partes. El 25/02/2024 se ordena pasar el expediente a despacho para resolver, el que, notificado y firme, deja la causa en estado de decidirse, y

## **CONSIDERANDO:**

### **VOTO DE LA VOCAL MARÍA BEATRIZ BISDORFF:**

**I.** El recurso de apelación deducido cumple con los requisitos de oportunidad y forma prescriptos por el artículo 124 del CPL, por lo que corresponde entrar a su tratamiento. Asimismo, debe tenerse en cuenta que las facultades del tribunal, con relación a la causa, están limitadas a las cuestiones materia de agravios, motivo por el cual los mismos deben ser precisadas (art. 127 CPL).

**II.** El recurso se interpuso el 11/11/2024, por lo que corresponde su tratamiento con la aplicación supletoria de la Ley 9531.

La parte actora, al contestar los agravios, solicita el rechazo del recurso de apelación interpuesto por la demandada.

**III.** La sentencia de primera instancia dispuso: *“I. HACER LUGAR a la demanda promovida por JESICA GABRIELA ROSALES, argentina, mayor de edad, DNI 33.969.350, con domicilio en Av. Perú Sud N° 728, Tafí Viejo, Provincia de Tucumán en contra de ATENTO ARGENTINA S.A., con domicilio en calle Av. Ejercito del Norte 757, San Miguel de Tucumán. En consecuencia, condenar a la accionada a abonarle la suma total de pesos cinco millones seiscientos ochenta y un mil quinientos cincuenta y siete con ochenta y nueve centavos (\$5.681.557,89) en concepto de diferencia de: indemnización por antigüedad, indemnización sustitutiva de preaviso, SAC sobre preaviso, haberes del mes, Integración mes de despido, vacaciones proporcionales, SAC junio 2022; diferencias salariales (mayo 2020 a mayo 2022), y diferencias de SAC segundo semestre 2020, y primer y segundo semestre 2021; multa artículo 80 LCT, multa artículo 2 ley 25.323 y DNU 886/21.”* Declara abstracto el análisis y tratamiento de inconstitucionalidad del CCT 781/20. Impone la totalidad de la costas a la demandada vencida y regula los honorarios de los profesionales intervinientes.

**IV.1.** La representación letrada de la parte demandada expone que le agravia la sentencia hoy recurrida, por cuanto violó expresamente las disposiciones de los arts. 16, 17 y 18 de la Constitución Nacional, arts. 32, 33, 34, 264, 265 inc. 4) y 6), 272 y 302 del CPCC, y arts. 10 y 46 del CPL.

Cuestiona el encuadramiento convencional dentro del CCT n° 130/75, realizado por el juez de grado en la sentencia apelada cuando ya estaba operativo el CCT n° 781/20 y que, como consecuencia de ello, haya declarado procedentes las diferencias salariales reclamadas por la parte actora en base a lo dispuesto en el artículo 92 ter LCT, norma que no considera aplicable al caso concreto.

Alega que, según surge de las constancias de autos, la sentencia hoy recurrida nace de la mera voluntad de la jueza *A quo*, por cuanto falló en abstracto, no valorando pruebas necesarias para la correcta resolución de la causa, alejándose de este modo de los hechos realmente acaecidos, transformando a la Sentencia de fecha 19/04/2024 en totalmente arbitraria, descalificándola como acto jurisdiccional válido, produciéndose una renuncia consciente a la verdad objetiva por parte de la Jueza de Primera Instancia, por nacer de su mera voluntad, y que así debe declararse, decretando

la nulidad de dicha sentencia por evidente contradicción con los hechos y el derecho aplicables al caso.

Explicita que le agravia la sentencia en cuanto considera que el convenio colectivo de trabajo 781/20, homologado por el Ministerio de Trabajo de la Nación en fecha 29/07/2020, es inaplicable a la relación de trabajo que vinculó a la actora con su parte.

Expresa que la sentencia recurrida establece que el convenio 781/20 se encuentra debidamente homologado y que es un convenio específico y de actividad, sin embargo, sostiene que se trata de un convenio de ámbito menor al del CCT 130/75. Entiende que dichas consideraciones vulneran gravemente los derechos y la seguridad jurídica de su parte, alcanzando el concepto de gravedad institucional estipulado por nuestra CSJT, lo que lo obliga a hacer la reserva del caso Federal.

Alega que, en modo alguno, estos dos convenios de actividades distintas pueden ser considerados de ámbitos mayor o menor el uno del otro. Que, en esta línea, la propia decisión de grado reconoce la plena operatividad del CCT 781/20, y que regula una actividad específica, independiente del 130/75, destacando que ha sido celebrado por las respectivas organizaciones representativas de trabajadores y empleadores.

Indica que la actividad propia de call center es distinta a las establecidas en el CCT 130/75. De allí que el CCT 781/20 no se trata de un convenio de rama de aquel, sino de un convenio específico, que ha requerido la constitución de la comisión negociadora, compuesta por los representantes de la actividad específica, distinta del CCT 130/75. Añade, que no se afecta ningún derecho de los trabajadores, sino que se adecúan sus condiciones de acuerdo con lo negociado colectivamente y a la recepción que se venía produciendo en los distintos pronunciamientos en el ámbito nacional sobre la aplicación de la Resolución 782/10.

Considera que existe una confusión entre convenio de rama y convenio de actividad: el hecho de que un convenio de actividad sea firmado por el mismo gremio, no le da el carácter de convenio de ámbito menor ni de rama. En este caso, justamente, el convenio ha sido firmado por actividad, a través de una representación empresaria específica que no estaba representada en el CCT 130/75.

Expone que la sentencia en crisis pretende controvertir una situación zanjada a nivel colectivo, que además no está en discusión en la litis, ya que ni las partes ni el Sentenciante ponen en duda que el CCT 781/20 se trata de un convenio de actividad. De hecho, la situación sobre la cual se falla hoy en día dio lugar a negociaciones colectivas entre representantes de los trabajadores de empresas que se dedican a la actividad de explotación de servicios de contacto y procesos de negocios a terceros y la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), asociación colectiva que nuclea a las empresas donde aquellos trabajadores prestan servicios.

Precisa que los aspectos medulares del CCT 781/20 que se establecieron son el resultado de la recepción fáctica sucedida en los vínculos laborales de todas las empresas de call center. Las partes colectivas han acordado distintos tipos de jornada, entre las cuales está la de 6 horas diarias y 36 semanales, circunstancia que echa por tierra el fundamento de la sentencia, que analiza el Convenio Colectivo Aplicable en función a la remuneración, despojada del contexto del CCT aplicable.

Avala su posición con jurisprudencia que cita: (CNTrab., Sala II, 26/3/2010, in re: "Selem, Julieta Noemí c/ Colegio Público de Abogados de la Capital Federal s/ Despido) (citado en Pirolo Miguel Ángel (director) - Álvarez - Domínguez - García Vior - Murray (coordinadores de área): Legislación Usual Comentada. Derecho Laboral...", Tomo III, p. 543; edit. La Ley año 2015); (SD Expte. 88.050/02, "Federación de Obreros y empleados de la Industria del Papel Cartón y químico c/ Valot

S.A. s/ Cobro de Aportes y Contribuciones” 11/07/02 CNAT Sala IV).” SD 69916 – Expte. CNT 44695/2012 – “Mendieta, Gabriel David c/ SMI Argentina S.A. y otro s/ despido” – CNTRAB – SALA VI – 29/08/2017.

Sostiene que, a partir de la homologación del CCT 781/20, es legalmente obligatorio para las empresas de los centros de contacto encuadrar a su personal en el CCT 781/20. Aduce que no hacerlo constituye una falta por parte de la empresa, motivo por el cual se estableció sin ambigüedades y así lo refrendó el Ministerio de Trabajo, que las Empresas que tenían a su personal fuera de convenio, o a su personal en otros Convenios Colectivos de Trabajo, debían pasarlo al CCT 781/20, conforme a los mecanismos establecidos en éste.

Asevera que el 781/20, refrendado y homologado por el Ministerio de Trabajo de la Nación, es el único convenio colectivo que representa a esos trabajadores. Por ello, se debe aplicar a los mismos el régimen de jornada y el correspondiente régimen salarial establecido, no admitiendo la aplicación de ningún otro convenio.

Agrega que, por lo tanto, el CCT 781/20 no tiene ningún convenio de referencia de ámbito mayor o menor, es de aplicación obligatoria, es independiente de cualquier otro convenio y representa la actividad del llamado “call center”. Y cualquier convenio anterior que pudiera haberse aplicado queda inhabilitado para la actividad, aplicándose a sus trabajadores este convenio.

**IV.2.** El segundo motivo de agravios que plantea la apelante refiere al régimen de jornada de trabajo específico de la actividad. Explicita que en la sentencia apelada se entendió que correspondía el pago de las diferencias salariales, al tener por válida la jornada completa de trabajo de la actora, no haciendo lugar a lo expuesto por su parte, en cuanto al desempeño en una jornada reducida, reconocida por la trabajadora, por no haberse desempeñado nunca en 8 horas diarias y 48 horas semanales.

Sostiene que el supuesto previsto en el art. 92 ter LCT, contrato a tiempo parcial, no deviene aplicable al caso, toda vez que la actora se desempeñó 6 horas por día, cinco días de la semana o menos, cumpliendo la jornada completa, reducida, según lo acordado y homologado por la resolución N° 782/10, Art. 8 del Ministerio de Trabajo de la Nación.

Cuestiona que, no obstante estar reconocido en el escrito de demanda que el actor trabajaba solamente 36 horas semanales o menos, la demandante reclamó **diferencias salariales**, explicitando que sus haberes debieron calcularse en base al salario que correspondía por una jornada de 8 horas para un empleado de comercio, y el juez de grado tomó como base una remuneración equivalente a 8 horas de trabajo para un empleado de comercio, la cual no es ni la jornada completa ni habitual para la actividad de los call center pese a que, durante todo el tiempo de duración de la relación laboral, la actora nunca reclamó sobre el monto de sus remuneraciones, firmando los recibos de haberes de plena conformidad. Argumenta en este sentido y transcribe jurisprudencia que considera favorable a su posición.

Expresa asimismo, que la Resolución N° 782/10 MTEySS es un acto administrativo que goza de presunción de legitimidad y fuerza ejecutoria, según lo prevé la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, por lo que mal puede sostenerse que existe una violación a lo establecido en el art. 92 ter LCT o incompatibilidad con lo dispuesto por el art. 198 LCT en tanto no ha mediado violación al orden público laboral desde que se ha demostrado que no existió ninguna contravención a lo normado por el art. 92 ter LCT.

Explicita que, bajo esa línea directriz, no se aprecia tampoco vulneración al principio de progresividad, toda vez que la Resolución MTEySS 782/10 se ha limitado a homologar una norma

convencional válidamente creada en ejercicio de la autonomía colectiva y en el marco de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en materia de negociación colectiva por la OIT, que “reglamentó” una jornada especial para la actividad fijando a su vez las escalas salariales correspondientes, razón por la que concluye que ningún derecho le asiste a la actora para pretender reclamar que su salario se liquide en base al salario previsto para la jornada general de 8 horas diarias y 48 horas semanales, cuando se desempeñó por 30 horas semanales, no superando siquiera las  $\frac{2}{3}$  partes de la jornada completa para un empleado de comercio.

Expresa que no puede sostenerse que existe una violación a las disposiciones del Art. 92 ter de la LCT o incompatibilidad con lo dispuesto en el art. 198 LCT puesto que, aunque sean analizadas a la luz de los referidos principios de “progresividad” y “orden público laboral”, de ninguna manera avalan las dogmáticas afirmaciones de la parte actora, las que se expresan desoyendo lo decidido por el MTEySS en resolución 782/2010. Pide así se declare.

La parte actora, al contestar los agravios, solicita el rechazo del recurso de apelación interpuesto por la demandada.

**V.1.** De modo previo a decidir, cabe precisar que el Tribunal no se encuentra obligado a seguir al recurrente en todas y cada una de las cuestiones y argumentaciones que propone a consideración de la Alzada, ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino tan sólo aquellas conducentes para decidir el caso y que basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (Cf., por todos, CS Fallos, 258:304; 262: 222; 263:30; y Santiago Carlos Fassi, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación comentado, anotado y concordado", t. I, Astrea, Bs. As. 1971, pp. 277/278).

Asimismo, se debe tener presente que, conforme al artículo 127 del citado digesto ritual, la expresión de agravios hecha por el apelante fija los límites del Tribunal respecto de la causa, ya que éste no está facultado constitucionalmente para suplir el déficit argumental o las quejas no deducidas. El Tribunal sólo puede conocer en los específicos agravios propuestos al fundar la apelación, estándole vedado el examen de aspectos que han quedado consentidos por las partes por no ser incluidos en el catálogo de las críticas al fallo (conforme Art. 777 in fine CPCC; Podetti J., Derecho Procesal Civil, Comercial y Laboral, “Tratado de los Recursos”, p. 152; Palacio, L. y Alvarado Velloso, A., “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación – Explicado y Anotado jurisprudencial y bibliográficamente”, t. 6, pág. 421/2).

Desde esta perspectiva corresponde el estudio de los agravios expuestos por la accionada y, en su caso, emitir pronunciamiento sobre su procedencia.

**V.2.** A fin de realizar un desarrollo ordenado y fundamentado sobre el encuadre convencional correspondiente, estimo conveniente precisar los hechos determinados en la sentencia apelada que se encuentran firmes: 1) La existencia de la relación laboral que vinculó a la señora Jesica Gabriela Rosales con la empresa demandada Atento Argentina SA; 2) La fecha de ingreso de la trabajadora el 21/11/2017; 3) La extinción de la relación laboral por despido directo a la actora configurado en fecha 28/06/2022; 4) Las tareas de la actora como agente de operaciones, consistentes en la atención a los beneficiarios de ANSeS bajo la modalidad de agente de call center, resolución de reclamos, en servicios tercerizados; 5) La jornada laboral, de 6 horas por día, 5 días a la semana (30 horas semanales).

La demandada, por las razones antes referidas, cuestiona el encuadramiento convencional que realizó el juez de grado en la sentencia dentro del CCT n° 130/75, cuando ya estaba operativo el CCT n° 781/20.

Lo primero que cabe resaltar aquí, es que el contrato de trabajo entre las partes nació el 21/11/2017 y culminó por despido directo configurado el 28/06/2022. Conforme a ello, la relación que tuvo la parte actora con la demandada nació y se desarrolló en gran parte bajo la vigencia del CCT N° 130/75, distinto al CCT N° 781/20, homologado en fecha 29/07/2020.

En consecuencia, la relación laboral que tuvo el actor con la demandada nació y se desarrolló mayoritariamente bajo la vigencia del CCT N° 130/75, distinto al CCT N° 781/20.

Ahora bien, del cotejo de los agravios con la sentencia recurrida, a la luz de las probanzas de autos, adelanto mi opinión en el sentido de que deben rechazarse.

La sentencia de grado, con relación al convenio colectivo aplicable, sostuvo que:

*“[ ] si un nuevo convenio colectivo establece menos derechos, **subsiste la condición más beneficiosa de origen contractual o legal.**” (Ojeda, Raúl Horacio - Coordinador-, “Ley de Contrato de Trabajo Comentada y Concordada”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2.011, t. I, págs. 108/112). De este modo, el **artículo 8 de la LCT estipula la prelación de los CCT sobrevenientes**, en el marco de un contrato individual de trabajo vigente, sobre la ley y sobre lo pactado individualmente por las partes, en la medida en que resulte más favorable para el trabajador; y, si las partes hubieran pactado, en el marco del contrato individual de trabajo, mejores condiciones que las previstas en el CCT, tales condiciones pactadas individualmente por ellas prevalecerán sobre lo dispuesto en el CCT.” (CSJT Inorio Cappa Solana Milagro C/ Citytech S.A. S/ cobro de pesos, Sentencia n°794 del 28/06/2023).”*

*“En términos simples, el artículo aborda cómo aplicar un convenio colectivo que surge durante una relación laboral en curso. Por lo tanto, aunque exista un contrato individual con cláusulas específicas, si se acuerda un nuevo convenio colectivo con condiciones más favorables, estas se aplicarán automáticamente. Al contrario, si un nuevo convenio colectivo establece menos derechos, se mantendrán las condiciones más beneficiosas establecidas originalmente en el contrato individual o la ley.”*

*“Aclarado ello, corresponde analizar cuál es el convenio aplicable a la relación laboral bajo estudio.”*

*“Así, surge de las constancias de autos y de lo determinado precedentemente, que desde su inicio la relación laboral fue regida por el CCT 130/75, que establece una jornada de trabajo de 48 horas semanales. Asimismo, la Resolución N° 782/10 del MINISTERIO DE TRABAJO DE LA NACIÓN estableció que la jornada normal y habitual para trabajadores de call center es 6 horas diarias o 36 semanales.”*

*“Tengo presente, además, que no está controvertido que, desde el inicio de la relación laboral, la accionada abonó al trabajador una remuneración proporcional al tiempo efectivamente trabajado.”*

*“Sin embargo, conforme lo hasta aquí dicho tal cláusula del contrato individual sería contraria a la normativa laboral, en tanto resulta violatoria a las previsiones del artículo 92 ter LCT. Como fundamento de ello, tengo presente la siguiente doctrina legal sentada por nuestra CSJT en la causa “Concha”: «En virtud de una interpretación armónica de los arts. 92 ter y 198 de la LCT, el dependiente vinculado por un contrato de trabajo con una jornada pactada y laborada igual o superior a las 2/3 partes de la habitual tiene derecho a la misma remuneración que le corresponde al operario de jornada completa»*

*“Además, nuestro tribunal superior reafirmó ello y determinó su aplicación específicamente para el caso de las jornadas reducidas de los call center en el fallo “Jiménez Vanessa Patricia Vs. Centros de Contactos Salta S.A. s/ cobro de pesos” al considerar que los arts. 92 ter y 198 LCT configuran un supuesto de concurrencia no conflictiva y en consecuencia de ello” si se está frente a un contrato a jornada completa (teniendo en miras, claro está, la habitual de la actividad), el dependiente tiene derecho a la remuneración plena establecida para su categoría laboral, aunque aquella jornada no coincida con los topes máximos (generales o reducidos por alguna de las fuentes previstas en el art. 198 LCT).”*

*“Es decir, nuestra CSJT entendió que entre ambas normas existe una relación de concurrencia no conflictiva. Asimismo, en tal pronunciamiento analiza la resolución N° 782/2010 (homologatoria del acuerdo celebrado el 29 de Junio de 2010, entre la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios y la Unión de Entidades Comerciales Argentinas de la mediana empresa y la Cámara Argentina de Comercio); considera que la jornada máxima para los trabajadores de Centros de Contacto es de 36 horas y que corresponde aplicar las disposiciones del artículo 92 ter de la LCT. Entiendo, además, que la mencionada resolución se encuentra vigente por no haber sido objeto de una derogación expresa, por lo que la referida interpretación del máximo tribunal provincial mantiene plena actualidad.”*

*“La Resolución 782/10 destaca las específicas condiciones particulares de la actividad desarrollada por la demandada que llevaron al máximo tribunal a declarar que “es dable extraer de esas condiciones especiales -presumiblemente fundadas en la salud de los trabajadores, en el **ámbito de actividad** de que se trata- imponen que la jornada diaria tenga un límite de seis horas y la semanal de 36 horas”.*

*“[ ] corresponde determinar que desde sus orígenes la relación estuvo regida por las directrices del CCT 130/75, convenio anterior, y que a la luz de lo analizado es la norma más beneficiosa para el trabajador; en virtud de lo previsto por ley 14.250 y por el citado orden público laboral, este acuerdo (el CCT 130/75) debió continuar rigiendo el contrato de trabajo que unió a las partes hasta su extinción. Así lo declaro.”*

*“En consecuencia, merituadas las características que rodean a la actividad de los operadores de Call Center debe aplicarse el supuesto del 92 ter y conforme lo expuso la Corte en el fallo que vengo referenciando la Resolución 782/10 deja en descubierto que las partes signatarias del Convenio Colectivo 130/75 concertaron la reducción del máximo legal para la actividad a 36 horas semanales y es por esto que podemos afirmar que es la jornada habitual desde que esta Resolución resulta operativa.”*

*“En este sentido, la norma del **artículo 198 LCT** no es la figura complementaria aplicable a los trabajos con jornada reducida superior los dos tercios de la jornada habitual de la actividad, sino la que autoriza la fijación de una jornada habitual distinta a la **jornada máxima** de la **ley 11.544 o convenio 1 OIT**, siempre en sentido favorable al trabajador con fundamento en la ley nacional o el convenio colectivo de trabajo. Y si bien, el trabajador puede pactar con el empleador la reducción de jornada debe establecerse expresamente su inclusión en la norma del **artículo 92 ter LCT**, caso contrario, el salario al que el trabajador tiene derecho es el de la jornada completa que corresponda a la actividad y categoría.”*

*“Así, más allá de que ab initio las partes pudieran haber establecido de común acuerdo la proporcionalización del salario, al consistir ello en una violación palmaria al orden público laboral, tal situación crea un vacío en la regulación del salario, que conforme lo previsto por el artículo 46 LCT, en el caso bajo estudio lleva a integrar el contrato de trabajo desde su génesis con el mínimo imperativo legal respecto a la remuneración.”*

*“Es decir, el contrato individual estuvo regido desde el inicio por las normas de orden público, por el CCT 130/75, por la Resolución N° 782/2010, y por los artículos 198 y 92 ter LCT.”*

*“De allí, en cuanto cumplía una jornada mayor a las 2/3 partes de la jornada habitual de la actividad, le correspondía una remuneración equivalente a la jornada completa de la actividad, para su categoría. Tales condiciones integran el contrato individual ya no como normas legales y convencionales, sino como cláusulas contractuales (art. 46 LCT).”*

*“Ahora bien, conforme lo analizado precedentemente, a partir del 29/07/2020 se produjo una sucesión y articulación de convenios previstas en el artículo 19, inciso a) de la Ley 14.250, es decir, que el CCT 130/75 resultó desplazado por el convenio 781/20, específico y particular de la actividad. Del análisis de tales normas y de las escalas salariales establecidas en el CCT 781/20, resulta que en agosto 2020 un trabajador categoría 3 que cumpla jornada completa de trabajo devenga un salario básico de \$27.376,47, y el que cumpla una jornada de 30 horas semanales (como la parte actora en autos) devenga una remuneración de \$22.813,73; de aplicarse el CCT 130/75 para la invocada categoría de Administrativo A, tal remuneración es de \$36.298,45 (para ambas jornadas, por aplicación del art. 92 ter LCT).”*

*“Por consiguiente, se observa que la aplicación del nuevo acuerdo no favorece la situación de la parte trabajadora, en tanto su remuneración sería liquidada con una jornada reducida en forma proporcional a las horas trabajadas, siendo que antes (con la aplicación del CCT 130/75) debía ser liquidada a jornada completa de 48 horas, por superar la carga horaria de la dependiente las 2/3 partes de la jornada normal y habitual prevista para la actividad, equivalente a 36 horas semanales.”*

*“Así, y conforme a lo expresado precedentemente, en virtud de lo previsto por el artículo 8 LCT, al establecer el nuevo convenio colectivo menos derechos que aquel bajo el cual se constituyó la relación laboral, subsiste la condición más beneficiosa de origen contractual o legal. Es decir, las mejores condiciones integrantes del contrato individual prevalecerán sobre lo dispuesto en el CCT, que en la especie vulnera las originarias condiciones laborales pactadas por el trabajador, quien goza de preferente tutela (protección del trabajo en sus diversas formas - Art. 14 bis CN y tutela del derecho de propiedad Art. 17 CN) y que indudablemente es una incontrastable manifestación de la seguridad jurídica y del orden público laboral.”*

*“Así, la disminución del mínimo colectivo no conlleva la caída de las remuneraciones individuales, lo que afectaría el orden público de protección que actúa como marco de licitud de las contrataciones.”*

*“Cabe aclarar que, en el marco de un contrato de trabajo en curso de ejecución, las partes pueden -siempre que se respeten los mínimos imperativos- modificar para el futuro las condiciones contractuales, tales como el*

salario. Sin embargo, la validez de este tipo de acuerdos requiere la configuración de los requisitos de un auténtico contrato bilateral, oneroso, conmutativo y de cambio (cfr. Art. 4, 21, 22, 115 y ccds LCT -t.o.-), pues el negocio jurídico creador de derechos y obligaciones es el negocio jurídico válido. Desde esta perspectiva, no puede ser considerado como contrato con los alcances expuestos el acto por el cual el trabajador se obliga a dar algo a cambio de nada. No hay causa de justificación objetiva de la rebaja remuneratoria, sino una renuncia de derechos sin contraprestación alguna; por lo que no se configuró en la especie un contrato modificatorio válido al carecer de la contraprestación requerida por un contrato bilateral, oneroso, conmutativo y de cambio. (Conf. CNAT, Sala V, Sentencia 82055 del 24/09/2018, “Carrizo, Segundo Dalmacio y otros c/ Timoteo S.A. S/ Diferencias Salariales”.)”

“En consecuencia, corresponde determinar que desde sus orígenes la relación estuvo regida por las directrices del CCT 130/75, convenio anterior, y que a la luz de lo analizado es la norma más beneficiosa para el trabajador; en virtud de lo previsto por ley 14.250 y por el citado orden público laboral, este acuerdo (el CCT 130/75) debió continuar rigiendo el contrato de trabajo que unió a las partes hasta su extinción. Así lo declaro.”

“Por último, respecto al planteo de **nulidad e inconstitucionalidad del CCT 781/20** efectuado por la parte actora, no corresponde que esta magistrada efectúe pronunciamiento alguno, **atento a que conforme lo resuelto precedentemente, su tratamiento deviene en abstracto**. Así lo declaro.”

Con relación a la **categoría laboral**, la jueza de grado sostuvo:

“En lo atinente a la categoría profesional, advierto la parte actora invoca haber detentado la categoría **“Administrativo B”**, que cumplió jornada de 30 horas semanales, y que por aplicación del **artículo 92 ter LCT**, debió percibir el salario correspondiente a una jornada completa de trabajo.”

“Por su parte la accionada sostuvo que desde el inicio de la relación laboral y hasta la homologación del CCT 781/2020 -se encuadró dentro de las funciones propias de la categoría Administrativo “A” del CCT 130/75, dadas las tareas realizadas, y cumplió la jornada de contrato de trabajo a tiempo parcial (art. 92 ter LCT), y que a partir de la entrada en vigencia del CCT específico para los trabajadores de Centros de Contacto N° 781/20, estuvo estuvieron debidamente encuadrados bajo la Categoría 3 “Operación A”, y que su salario se abonaron en forma proporcional a la jornada laboral efectivamente trabajada.”

“Por los motivos ya indicados, el contrato de trabajo de la parte accionante estuvo regulado por las disposiciones del **CCT 130/75**. Asimismo, surge de dicho convenio que la diferencia **entre categoría A y B es la cantidad de líneas**, en cuanto la categoría A incluye a telefonistas de hasta 5 líneas y la categoría B a telefonistas con más de 5 líneas. A la luz de las tareas que ambas partes coincidentemente indicaron que realizó la trabajadora, y en **cuanto ésta no produjo prueba alguna tendiente a acreditar que atendía más de 5 líneas, considero ajustado a derecho determinar que se desempeñó en la categoría de “Administrativo A”** del convenio declarado aplicable, la cual figura además en los recibos de haberes de la trabajadora anteriores a octubre 2020, en la certificación de servicios y remuneraciones y en el certificado de trabajo artículo 80 LCT). Así lo declaro.”

“Respecto a la **remuneración percibida**, en virtud de lo tratado en el punto a) de la presente cuestión, la jornada de los trabajadores de los Call Centers, ha sido fijada por Res. 782/10 del MTEySS en 36 hs. semanales, con derecho a percibir una remuneración completa de un trabajador de 8 horas diarias o 48 semanales, establecida por el CCT 130/75, para la categoría de que se trate. Así fue expresamente interpretado por nuestra Corte Suprema de Justicia en el citado fallo **“Jiménez Vanessa Patricia vs. Centros de Contacto Salta S.A.”**”

“Por ello, siendo que en la actividad call center la **jornada máxima legal es de 36 horas semanales** y, por ende, la jornada “a tiempo parcial” no puede exceder las 24 horas semanales (2/3), estimo que en el caso de autos, la jornada prestada habitualmente por la parte accionante queda claramente comprendida en las consecuencias previstas en el **art. 92 ter de la LCT**.”

En esta línea argumentativa, sostengo que el **principio protectorio reconoce jurídicamente la desigualdad negocial entre el empleador y el trabajador** y lo instrumenta mediante las restricciones a la facultad del empleador de introducir cambios en la forma y modalidades de la prestación de trabajo (art. 66, LCT), la irrenunciabilidad de derechos (Art. 12, LCT) y el efecto otorgado al silencio del trabajador, que no puede entenderse como una renuncia a sus derechos (Art. 58, LCT). Ello significa que el principio de irrenunciabilidad de los derechos del trabajador sobre las remuneraciones que le corresponde percibir según la jornada de trabajo impide que se produzcan efectos extintivos de su derecho a percibirlos, aún ante la falta de reclamos anteriores. Así lo declaro.

*“En su mérito, sostengo que por haber cumplido jornadas de 30 horas semanales devengó un salario correspondiente a un empleado de jornada completa de la categoría profesional Administrativo A del CCT N° 130/75, por lo cual devienen procedentes las diferencias salariales reclamadas. Así lo declaro.”*

Como se aprecia de la lectura de estos párrafos de la sentencia, la jueza de grado consideró aplicable a la señora Jesica Gabriela Rosales, el CCT 130/75, en la categoría Administrativo A. Finalmente, determinó que debía abonarse su remuneración conforme a su jornada completa de labor.

V.3. Comparto la solución dada en la sentencia, de tomar como remuneración de la actora la correspondiente a una administrativa A del CCT 130/75, pero no porque tal convenio fuera el aplicable (ya que el convenio 781/20 es el que entró a regir la relación de las partes a partir de julio de 2020), sino en razón de considerar que es justa y razonable la remuneración que fijó la jueza de grado, la cual debía ser determinada conforme a las prescripciones del art. 114 de la LCT, por resultar inaplicables las cláusulas remunerativas del CCT 781/20, (que integran el instituto o conglomerado “Remuneración”), por su inconstitucionalidad, en tanto afectaban normas de orden público y derechos de la trabajadora, al reducir drásticamente el sueldo que venía percibiendo con anterioridad a su entrada en vigencia, conforme a las escalas salariales del CCT 130/75.

En efecto, el CCT 781/20 trae un reagrupamiento de categorías profesionales y una disminución proporcional del salario según las horas trabajadas, lo cual puede verificarse de un simple cotejo de los recibos de sueldo de la actora con los salarios previstos en los convenios 130/75 y 781/20.

Cabe aclarar aquí que, cuando se redujo la jornada de los trabajadores de los call center por el CCT 782/10, homologado por Acta Ministerial de igual año, se trató de una reducción horaria destinada a beneficiar al trabajador, protegiendo su integridad psicofísica, atendiendo a la posibilidad de que resultara afectada por las tareas en la empresa. El alto nivel de riesgo inherente a la actividad es corroborado por múltiples estudios de organismos especializados, por lo que no cabe duda entonces de que, la decisión de disminuir la extensión de la jornada de la actividad se fundó en la necesidad de proteger la salud del colectivo de trabajadores de call centers.

En efecto, el esfuerzo psicofísico tiene relación directa con el riesgo de error en las tareas y con los índices de accidentes laborales, y está demostrado que ambos eventos crecen cuanto más extensa e intensiva sea la tarea impuesta al trabajador. Además, existen causas de índole organizacional y productiva: el trabajo genera desgaste psicofísico, y a la vez este desgaste está vinculado con la atención del trabajador en sus tareas, el nivel de rendimiento y la posible curva de concentración y fatiga directos, que suele decaer al cabo de un período predeterminado y constante. De allí surge esta Resolución, homologada por el Ministerio de Trabajo de la Nación, que es la primera regulación normativa de la actividad producto de la negociación de este colectivo de trabajadores, que en su mayoría son jóvenes (como el caso del actor), la cual nada tiene que ver con la forma en que debe abonarse la remuneración de los operadores de call centers, que está prevista en el art. 92 ter LCT, el cual ya estaba vigente al momento de homologarse la resolución 782/10, que solo trata sobre la reducción de la jornada y nada dice de las remuneraciones, que tenía regulación normativa en el referido art. 92 ter LCT

Como ya se dijo antes, la intensidad con que se despliega la actividad de los call centers compensa el tiempo menor que se trabaja en ellos. Pero ello no implicaba que la reducción de la jornada (a 36 horas semanales), autorizara a reducir la remuneración, porque aquí nos encontramos con el valladar del Orden Público Laboral que emerge del Art. 92 ter LCT que, a diferencia del Art. 198 LCT, es el único que se refiere a la forma de liquidar la remuneración, y ya estaba en vigencia cuando se celebró el CCT 781/20. Conforme a ello, el pago proporcional para la jornada reducida solo podía ser factible hasta la entrada en vigor del Art. 92 ter LCT (enero 2009), el cual es

sumamente claro al prever que el trabajador que cumpla dos tercios o más de la **jornada habitual de la empresa**, tiene derecho al pago de la jornada completa.

En el caso del CCT 781/20, es evidente el perjuicio que causa a la actora con sus cláusulas remunerativas, partiendo de la comparación entre la remuneración establecida en la escala salarial inicial del convenio para un trabajador de jornada completa de la categoría 1 “Personal de mantenimiento”, y la de uno -también de jornada completa- de la categoría 4 “Personal de operación”: para el primero se fija un sueldo básico de \$14.949, mientras que para el segundo, uno de \$11.371,50. La falta de razonabilidad de la determinación del salario se evidencia por sí sola si atendemos a las tareas descriptas para cada categoría.

Por otra parte, mientras en las escalas salariales del CCT N° 130/75 para la categoría de Administrativo B para una jornada completa de labor (ocho horas diarias o 48 semanales, o bien, para seis horas por considerar dicha jornada como completa en los términos de la Resolución 782/10), durante el periodo octubre y noviembre/20, se establece una remuneración de \$47.501,96 (básico de \$42.501,96 más asignación no remunerativa de \$5.000), el CCT n° 781/20 para la categoría personal de Operación A, jornada completa de trabajo (36 horas semanales por mes), establece durante igual periodo la suma de \$35.626,47 (\$31.876,47 en concepto de salario básico más \$3.750 en concepto de asignación extraordinaria no remunerativa).

Como puede apreciarse a simple vista, la jornada máxima de las dos categorías que comparo es diferente, pues para el personal de mantenimiento es de 8 horas diarias y 48 semanales, mientras que para el de operación es de 36 semanales (artículo 4°, CCT 1622/19E). Pero lo cierto, es que el operario, realizando su máximo esfuerzo, cumpliendo la jornada máxima legal, y cargando con los riesgos psicosociales de la actividad, tiene una remuneración menor que el personal de mantenimiento.

En efecto, en el artículo 8° del convenio 781/20, se define al personal de mantenimiento como el “Personal que las empresas decidan afectar al mantenimiento y/o limpieza de sus respectivos establecimientos, así como el que realiza tareas atinentes a cadetería, mensajería, prevención de pérdidas, con excepción de los casos en que las empresas decidan contratar a proveedores de estos servicios”.

Por su parte, en la categoría de “Personal de Operación” la norma colectiva prevé que: “Agrupa a los trabajadores que para el cumplimiento de su tarea principal interactúan con terceros (usuarios de los clientes) de los servicios prestados a través de cualquier medio de comunicación a distancia, independientemente del medio tecnológico y/o de comunicación que utilicen para su tarea (teléfono, correos electrónicos, correo postal). Incluye la realización de todas las gestiones vía redes sociales.

A título enunciativo y no abarcativo se describen las tareas correspondientes a esta función: **Atención al Cliente:** son los trabajadores responsables de interactuar en uno o más idiomas con el usuario en relación a consultas, generales y técnicas, reclamos, trámites administrativos, cobranzas, brindando información de nuevos productos, contactos de fidelización de clientela y/o cualquier otra interacción que el mismo demande en relación al servicio prestado; identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los procedimientos y parámetros desarrollados para tal fin con el objeto de resolver la situación planteada, a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (entre otros conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines). **Mesa de Ayuda / Soporte Técnico:** los trabajadores responsables de interactuar en uno o más idiomas con el usuario y/o a representantes de atención al cliente, en relación a consultas, reclamos, trámites administrativos y cualquier otra interacción referida a

soporte técnico que el usuario demande en relación al servicio prestado; identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los procedimientos y parámetros desarrollados para tal fin, con el objeto de resolver la situación planteada a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (entre otros conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines). **Gestión de Servicios:** los trabajadores responsables de realizar gestiones de ventas de cualquier tipo en la totalidad de su jornada y cuya interacción con el usuario sea única y específicamente con el fin detallado previamente, recibirán un incremento del salario básico de 3% el cual constará en el recibo de haberes bajo la denominación "Incremento g. servicios"; **Soporte Operativo y jerárquico:** los trabajadores que se ocupan del registro de datos, seguimiento de casos, reporte de resultados y/o labores administrativas de cualquier índole, efectuando tareas de asistencia al personal jerárquico a cargo del proyecto".

Todo esto muestra con prístina claridad la relevancia y complejidad de las funciones de los trabajadores de las tareas del "Personal de operación", que resultan imprescindibles en la producción del servicio que presta la demandada esto es, la prestación "Servicios de Centros de Contactos y Procesos de Negocios para terceros".

Es que, en definitiva, son los operadores quienes cumplen materialmente la actividad última, normal y específica de la firma, al establecer el contacto con los clientes. En este supuesto, la actora atendía beneficiarios de ANSeS. Debe subrayarse, también, que se trata de tareas que, si se las compara con las de los trabajadores de la categoría "Mantenimiento", requieren mayor capacitación. No debemos perder de vista que el "Personal de Operación" es quien representa a las empresas que contratan a la demandada frente a sus clientes o usuarios, atendiendo sus reclamos, respondiendo sus consultas, brindando soporte técnico, vendiendo servicios, etc. Todo ello precisa, por un lado, el manejo de los equipos y sistemas informáticos de la empresa, y por otro, el conocimiento acabado del servicio que cada empresa presta, de sus productos, de los procesos internos de solución de problemas, entre otras destrezas, sin olvidar el adecuado trato que debe dispensar al cliente con el que se comunica, que muchas veces no es recíproco.

A pesar de ello, la remuneración mensual del primero por jornada completa de trabajo es -en la escala inicial- \$3.577,50 menor a la del segundo, es decir, inferior en un 23,90%, que no se condice con la relevancia de las tareas, con el esfuerzo y el desgaste psíquico que requiere, con las condiciones de labor, ni con la importancia del producto que ese trabajo tiene para la empleadora, en relación con el personal de mantenimiento, que está mejor remunerado. Por ello, no es justo que se abone una mejor remuneración solo en función de la cantidad de horas trabajadas, sin tener en cuenta la índole de las funciones, con la consiguiente capacitación y responsabilidad que el ejercicio de estas requiere.

Si bien la suscripta no desconoce que nuestra Corte de Justicia local, en reiterados fallos ha señalado la posibilidad que tienen los sindicatos, en ejercicio de la autonomía colectiva, de pactar normas convencionales in peius, también explicó (citando a César Arese), que ello es así en cuanto el proceso de negociación puede insumir tiempos que luego se recuperan, otorgando a las cláusulas salariales una fecha de vigencia anterior o bien indicando efectos para el pasado, lo que en oportunidades es sustituido por sumas o ventajas con un monto fijo, situación que no se observa en el CCT N° 781/20, que **solo se ha limitado a reducir los salarios** del personal de operaciones (Agentes telefónicos) en base a la jornada efectivamente cumplida, **ya que toma el sueldo previsto en las escalas salariales para un empleado administrativo B del CCT 130/75 reducido a 36 horas, sin otorgarles ninguna otra ventaja remunerativa a cambio de tal reducción**, lo cual afecta normas de orden superior que conforman el orden público laboral (como se desarrollará más adelante).

En tal sentido la doctrina ha dicho que *“No puede desconocerse que el convenio se halla sujeto al principio de jerarquía normativa y, por tanto, a la ley. También se ha señalado que sostener lo contrario “supone concebir el convenio como norma independiente y autónoma respecto de la ley, apartándose del principio de jerarquía normativa que establece la supremacía de la ley, como norma emanada de la soberanía popular, sobre cualquier otra” y que “su aplicación supone la expresión de que los convenios colectivos están sometidos al imperio de la ley, la que puede afectar su contenido en función de acciones de interés público constitucionalmente prevalentes”.* (Manual de Derecho Colectivo del Trabajo, Mariano Recalde, Ed. Edunpaz, 1° Ed. José C. Paz, 2017, Pág. 356).

Ello es así en cuanto los CCT no pueden alterar derechos y garantías constitucionales, ya que la voluntad colectiva y el control administrativo no pueden perforar el orden de derechos fundamentales, tal como lo estableció la CSJN al desestimar la validez de acuerdos colectivos que desconocieron la estabilidad del empleado público asegurada en el art. 14 bis de la CN, en la causa *“Madorran Marta c/ Administración Nacional de Aduanas”* (3/5/17). Este criterio fue también el aplicado por la CSJN en los autos *“Pérez c/ Disco”*, en cuanto determinó la invalidez del carácter no remunerativo dado a los incrementos salariales pactados con el mismo sindicato de empleados de comercio, por violar normas de orden público superior, como era la del art. 1 del Convenio N° 95 de la OIT.

Conforme a ello, no puede aceptarse válidamente que los convenios colectivos **no puedan ser revisados por el Poder Judicial por el solo hecho de emanar de la voluntad colectiva**, porque ello implicaría admitir lisa y llanamente que los sindicatos, por medio de tales convenios, pueden dejar de lado lo prescripto por leyes de orden público, como es en este caso el art. 92 ter de la LCT, establecido en beneficio de los trabajadores, lo cual es inaceptable jurídicamente, en tanto implica otorgar a los gremios facultades legislativas, además de favorecer el desvío de sus fines (dejándolos sujetos a la voluntad de los sindicalistas de turno), contrariando las prescripciones del **art. 12 del Código Civil y Comercial de la Nación**, en cuanto expresa: *“Orden público. Fraude a la ley. Las convenciones particulares no pueden dejar sin efecto las leyes en cuya observancia está interesado el orden público”*.

Es necesario destacar que toda la normativa debe enraizarse en la Constitución Nacional, sea norma legal o convencional, bajo pena de declarar su inconstitucionalidad o nulidad según la naturaleza jurídica de la fuente, por vulnerar los derechos consagrados en aquella.

Por otra parte, el **propio art. 12 del CCT 781/20** prevé que: *“Las remuneraciones establecidas en el presente convenio Colectivo de Trabajo serán consideradas como importes mínimos, por lo cual, en ningún caso la aplicación de este convenio podrá dar lugar a disminución de las actuales remuneraciones de los trabajadores. Este artículo tampoco impedirá que el Empleador decida, de manera unilateral, asignar una remuneración mayor a las estipuladas en el Artículo 10”*. Conforme a ello, **no podía la accionada aplicar al trabajador las cláusulas remunerativas de un nuevo convenio que trajera condiciones más perjudiciales en sus remuneraciones, por violar lo prescripto en los Arts. 8, 12 y 92 ter de la LCT y las disposiciones constitucionales referidas a la justicia e igualdad del salario (Art 14 bis CN)**.

En efecto, el CCT 781/20 contempla a los agentes de atención telefónica en la categoría 3 Operación (art. 9), sin distinguir entre las tareas consistentes en la mera atención telefónica y las de venta telefónica. Mantiene la jornada máxima legal de 6 horas diarias y 36 horas semanales para los telemarketers, pero reduce proporcionalmente las remuneraciones en relación a las previstas en el CCT 130/75, aun cuando se trate de una carga horaria que supere las 2/3 partes de la jornada habitual (art.10), sin tener en **consideración las funciones ni de la índole de las mismas**, ni prever ningún otro beneficio que compense estos salarios inferiores, con lo cual el monto de las remuneraciones en el régimen del CCT 781/20 siempre resulta injusto. Conforme a ello, un empleado de mantenimiento percibe con este convenio un salario mayor por su jornada completa, que un operador de call center que también trabaja una jornada completa (pero reducida, en función de la naturaleza especial e insalubre de la actividad), lo cual viola el principio constitucional de igual

remuneración por igual tarea y de igualdad ante la ley en iguales circunstancias (artículos 14 y 16 de la CN).

Cabe resaltar que, dentro de los instrumentos internacionales de jerarquía constitucional (Constitución Nacional, artículo 75 inciso 22, segundo párrafo), el salario ha sido contemplado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XIV), en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 23), en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, Arts. 6° y 7°), en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (art. 5° inc. e) y en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 11 inc. 1°d), y La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) que reafirma un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre, cuyo incumplimiento puede originar responsabilidades del Estado Nacional

Existen, asimismo, numerosos convenios y recomendaciones, adoptados en el seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionados con el salario, entre los cuales podemos destacar los convenios 95 y 100.

Sin lugar a duda, tanto en el orden nacional como en el internacional, el legislador ha manifestado una particular preocupación por la protección del trabajador y, del mismo modo, por la contraprestación que recibe a cambio de poner su fuerza de trabajo a disposición de su empleador.

Ahora bien, en lo que refiere a la articulación de convenios, esta vocal no soslaya lo resuelto por la CSJT en los autos “*Rodríguez Daniela Soledad vs. AEGIS Argentina SA s/ cobro de pesos*” (sentencia del 29/11/23) sobre la aplicación y vigencia que tienen los convenios colectivos como fuente de creación de normas aplicables a los contratos de trabajo (en referencia al fallo “*Ansonnaud Luis Alberto vs. Aguas del Aconquija SA*” del 10/3/2009) y la autonomía de la voluntad colectiva, y que la norma posterior reemplaza a la anterior de igual rango.

No obstante, **la invalidez de una norma (legal o convencional) por resultar repugnante a la Constitución Nacional puede declararse en el caso concreto aun sin cuestionarse su génesis** (trámite parlamentario, validación administrativa, etc.) y este también parece haber sido el temperamento que en su hora adoptó nuestro Máximo Tribunal.

Asimismo, como lo dijo el Dr. Fernández Madrid al emitir su voto in re ‘*Gómez Gastón Darío c/ Telecom Argentina S.A. s/ diferencias de salarios*’ (SD 62701 del 11/3/11) “en coincidencia con lo decidido por la Sala X de la Cámara Nacional de Apelaciones, in re ‘*San Martín José Luis y otros c. Telecom Argentina SA s. diferencias de salarios*’ SD nro 17289 del 26/2/2010; no corresponde aceptar por imperio de un acuerdo sindical que se violen normas de rango superior como son, en el presente caso, las de tratados internacionales, como es el artículo 1 del Convenio 95 de la OIT (sobre la intangibilidad del salario); los artículos 14 bis (igual remuneración por igual tarea) y 16 (igualdad ante la ley) de nuestra Carta Magna, y el artículo 192 ter de la Ley de Contrato de Trabajo, las cuales presentan carácter indisponible, **sin que la posterior homologación emitida por el Poder Ejecutivo purgue un acto viciado, por cuanto los convenios colectivos de trabajo sólo resultan operativos y vinculantes en tanto no violen el orden público laboral.**

El criterio de conglobamiento por instituciones “propone comparar ambos regímenes, pero no globalmente, sino en función de cada institución del derecho del trabajo (p. ej. Jornada de trabajo, remuneración, suspensión, régimen de despido). Este es el criterio adoptado legalmente, no sólo en el ámbito individual por el artículo 9° de la LCT, sino también -como vemos- por el artículo 19 de la Ley 14.250 (t.o. 2004) en el ámbito del derecho colectivo” (ETALA, Carlos Alberto, *Derecho colectivo del trabajo*, Astrea, Buenos Aires, 2017, 3° Ed., p. 374).

En este sentido, la conclusión a la que arriba la sentencia sobre las remuneraciones que debió percibir la trabajadora según el CCT 130/75 es totalmente acertada, aunque no porque siguiera vigente dicho convenio, como sostiene el *A quo*, sino porque las cláusulas **remunerativas del CCT 781/20 resultaban inaplicables a la situación laboral de la actora, al no respetar la naturaleza y envergadura de sus funciones ni lo prescripto por el art 92 ter de la LCT, violando con ello las disposiciones constitucionales referidas a la justicia e igualdad del salario y al orden público laboral (artículo 14 bis, artículos 92 ter y 12 LCT).**

La realización de los derechos reconocidos al trabajador en el art. 14 bis de la Constitución Nacional (igual remuneración por igual tarea), en el marco de una relación laboral en concreto, presupone que la retribución que este perciba sea justa y respete sus derechos fundamentales, lo que no se advierte en el caso de autos

Por otra parte, al momento de emitir el presente voto, tengo presente lo expresado por nuestra Corte de Justicia local en la sentencia dictada en los autos **“Aranda, Patricio Damián c/ Citytech SA”**. sin embargo en dicha sentencia la Corte no ha sentado una doctrina legal expresa y clara, que haya dejado de lado la doctrina fijada en los autos **“Jiménez c/ Centros de Contacto”**, diciendo que ya no se aplica el art. 92 ter LCT a los trabajadores de los call centers cuya jornada supere los dos tercios de la normal y habitual de la empresa y las razones concretas de su falta de aplicación a este colectivo de los centros de contacto, que sí se aplica en cambio a todos los demás trabajadores de la actividad privada con jornada reducida, como por ejemplo a los médicos (que tienen pactada por convenios colectivos una jornada de entre 25 y 35 horas semanales), ya que el alto ya que el Alto Tribunal en dicho fallo no casó la sentencia recurrida sino que, por el contrario, confirmó la sentencia de Cámara, limitándose a decir que existen *“nuevas circunstancias que exigen una adecuación del anterior razonamiento de esta Corte a un criterio de realidad”*, no obstante lo cual, en sus párrafos siguientes solo hace referencias generales sobre la jerarquización del principio de autonomía colectiva y su manifestación en el derecho a la negociación colectiva y sobre las consecuencias generales jurídicas o económico sociales que pueden producir las decisiones judiciales en el futuro, pero no dice en momento alguno que los convenios colectivos de los call centers no puedan ser revisados por el Poder Judicial por el solo hecho de emanar de la voluntad colectiva, lo cual implica que los tribunales deben revisar el adecuamiento de sus cláusulas a las normas jurídicas en el caso concreto sometido a juzgamiento, valoración que no realizó la Corte en dicho fallo, como tampoco lo hizo en fallos posteriores, ya que no dictó la sustitutiva correspondiente, conforme a lo dispuesto en el art. 138 CPL, sobre la interpretación que debe darse al art 92 ter LCT en el caso de los trabajadores de call centers.

Ello es así en cuanto el Alto Tribunal, en el referido caso **“Aranda”**, concluye en que, el estudio comparativo realizado por la Cámara en la sentencia recurrida no logró ser desvirtuado por la parte actora recurrente, lo cual **refuerza en el punto 21 de dicha sentencia**, en el que expresa que *“el caso no supera un test de no regresión, ya que la actora no logra demostrar que su situación concreta haya empeorado”*, con lo cual, a contrario sensu, el Alto Tribunal admite que puedan declararse inaplicables las cláusulas remunerativas de este nuevo convenio colectivo cuando se acredite un perjuicio cierto al trabajador que, en el caso de autos, resulta más que evidente (como se puede observar del cotejo de los recibos de haberes de la trabajadora con las escalas salariales del CCT 130/75 que es el CONVENIO MARCO), por lo cual no aplica aquí el criterio general sentado por nuestra CSJT en dicho fallo.

Por consiguiente del fallo **“Aranda”** no se desprende una nueva doctrina legal sobre el art. 192 ter LCT, que haya dejado de lado el criterio sentado al respecto en el fallo **“Jiménez c/ Centros de Contacto”**, y los tribunales inferiores solo están obligados a acatar doctrinas legales o **criterios expresos, más aún cuando se trata de** la interpretación de una norma de orden público, que puede generar criterios disímiles y que exhibe una innegable complejidad ya que, lo que en definitiva

expresó la Corte en el referido fallo “Aranda”, es que el análisis de la validez de la norma deba efectuarse, para cada caso concreto, evaluando si la misma resulta **perjudicial o no para el trabajador**, sujeto de preferente tutela constitucional, es decir, un juicio de valor (no de interpretación de la norma sino de la justicia de la misma), lo que importa analizar en el caso concreto, si se ha vulnerado o no el orden público laboral.

Finalmente, no puedo dejar de señalar otro parámetro dado por nuestra Corte de Justicia local en el fallo “Aranda”, en cuanto expresa que: *“puede haber una arista en una negociación colectiva, que pueda resultar desfavorable”, pero otras tantas dimensiones favorables que compensan o justifican aquel*”.

Pues bien, en el caso del CCT 781/20, suscripto con el mismo sindicato de empleados comercio, no se advierte que hayan incorporado en él otras cláusulas mejores que las que traía el CCT 130/75: no prevé por ejemplo, que los trabajadores **tengan derecho** a un premio extra a la productividad, adicionales por otros rubros, la entrega de tickets canasta adicionales, o cualquier otro beneficio que puedan hacer vislumbrar, contemplados en su conjunto, que en términos generales implicó una mejora para los trabajadores esta voluntad colectiva, ya que no agrega ningún beneficio de los ya previstos en el CCT 130/75, en tanto solo otorga a las empresas la facultad de abonar otros adicionales a su personal pero sujeto a la voluntad exclusiva de la empleadora, lo cual, en los hechos no se produjo, tal como surge de las constancias de autos, ya que la accionada solo se limitó a mermar los derechos de los trabajadores, como los de la actora en autos, porque la única modificación que trae este nuevo convenio, es el pago proporcional (por hora trabajada), con lo cual resulta acertada la conclusión del juez de grado en que las cláusulas remunerativas de este convenio son más perjudiciales para el trabajador.

Por otra parte, en el Fallo *“Figuroa Alonso María Margarita c/ Citytech SA s/ cobros”*, sentencia de fecha 30/008/24, la Corte, esta vez sí casa la sentencia de Cámara, pero nuevamente esgrime como fundamento que la misma adolece de “argumentos insuficientes”, sin indicar la interpretación que debe darse al art. 92 ter LCT, ni cuál es la doctrina legal correspondiente (que obligaría a seguir a los tribunales inferiores). Menos aún dictó una sustitutiva conforme a lo previsto en el art. 138 LCT (en este caso se trataba de una cuestión de pleno derecho como era la interpretación que debía darse al art 92 ter LCT).

Asimismo, en el caso *“Cuello María Florencia vs. AEGIS Argentina SA”*, la Corte no casó una sentencia, sino que nuevamente se limitó a confirmar la sentencia de Cámara, realizando reseñas generales y abstractas que no aplican para el caso de autos. En Tal sentido me permito disentir con el argumento según el cual el art 92 ter LCT surgió como una cláusula anti fraude, para los casos de ausencia de convención entre las partes ya que en realidad la Ley 26.474, que introdujo la reforma al contrato de trabajo parcial del art 92 ter, fue sancionada el 17/12/2008 y publicada en el Boletín Oficial el 23/01/2009, comenzando a regir el 04/02/2009, es decir que **ya estaba vigente** cuando se dictó la Resolución N° 782/10, la cual redujo la jornada de los trabajadores de los call centers sin expresar nada respecto del pago de la remuneración, porque eso ya estaba normado en el art 92 ter LCT, al cual debía ajustarse lo dispuesto en esta nueva Resolución.

Tal como lo ha señalado Hugo Carcavallo, la posibilidad de trabajar a tiempo parcial (antes de la reforma del art 92 ter), no merecía ningún reproche jurídico, salvo la existencia de una cláusula legal o convencional en contrario, porque los topes de ley eran máximos y la jurisprudencia había convalidado tal posibilidad. Sin embargo, luego de formalizarse la legislación que reguló originariamente esta figura contractual, uno de los aspectos controvertidos que tenía en lo referente al contrato a tiempo parcial, consistía en la forma en que debía computarse el valor hora en caso de que el trabajador excediera el límite de horas que establece esta modalidad de contratación ya que, por un lado parte de la doctrina sostenía que el exceso del límite de jornada debía ser abonado

como tiempo suplementario o adicional, mientras que otra posición pensaba que debía computarse como jornada normal y abonarse de ese modo.

Para dar respuesta a este interrogante y dejar dilucidada esta cuestión, es que se dictó la ley 26.474 (no como una norma “antifraude”) y es así como la actual redacción del art 92 ter LCT establece que: “*si la jornada pactada supera esa proporción (las ? partes de la jornada normal de la actividad), el empleador deberá abonar la remuneración correspondiente a un trabajador de jornada completa*” (cfr. agregado de la ley 26.474 al tercer párrafo del artículo 92 ter de la LCT. Esta disposición se complementa con el segundo agregado que hace la ley 26.474 al 2ª párrafo del mentado artículo en cuanto establece que “*La violación del límite de jornada establecido para el contrato de tiempo parcial, generará la obligación del empleador de abonar el salario correspondiente a la jornada completa para el mes en que se hubiera efectivizado la misma, ello sin perjuicio de otras consecuencias que se deriven de este incumplimiento*”. De esta redacción surge que el parámetro que debe seguirse para el cálculo del valor-hora adicional no debe ser diario ni semanal sino “mensual”, lo que permite concluir que deben considerarse para este cálculo los aumentos salariales otorgados en el mes calendario en que el trabajador prestó servicios adicionales, aunque se hayan otorgado con posterioridad a la fecha concreta de prestación adicional. Como se aprecia de los términos de esta norma la misma solo deja en claro cómo debe abonarse la remuneración según cuál sea la jornada normal y habitual de la empresa. (Ver Rodríguez Mancini Jorge “ Ley de Contrato de Trabajo comentada, anotada y concordada”, La Ley, 2007, T II págs. 43 y siguientes).

Con relación a la autonomía de la voluntad colectiva, sobre la que nuestra Corte de Justicia local vuelve a hacer hincapié en el fallo “**Cuello**”, (sin fijar doctrina legal, ya que también es confirmatorio de una sentencia de la Sala III de la Cámara de Apelaciones del Trabajo), solo cabe agregar que la voluntad colectiva no es omnímoda ni puede estar por encima de las leyes, por el solo hecho de que cambie la situación socio económica de un país en un momento dado, en tanto ello es materia ajena a los jueces de grado, ya que los mismos no son legisladores sino que su función es aplicar el derecho vigente, o descartar el mismo declarando su inconstitucionalidad e inaplicabilidad, cuando no se ajusten a las normas legales de rango superior.

Eso es lo que surge precisamente del **Convenio 87 de la OIT**, que establece el derecho de los trabajadores y empleadores a formar organizaciones sindicales, sin autorización previa. Este convenio se adoptó el 9 de julio de 1948 y es uno de los 8 Convenios fundamentales de la OIT, ratificado por nuestro país, el cual indica que: “*Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el cual esté en vigor el presente Convenio se obliga a poner en práctica las disposiciones siguientes*”: y en su parte I “**Libertad Sindical**”, expresa: “*Al ejercer los derechos que se les reconocen en el presente Convenio, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones respectivas **están obligados, lo mismo que las demás personas o las colectividades organizadas, a respetar la legalidad***”.

En consecuencia, los convenios colectivos debían ajustarse a lo dispuesto en el art 92 ter LCT y a las normas de nuestra Constitución Nacional (antes referidas), en concordancia con lo dispuesto en los artículos 8 LCT y 7 de la ley 14.250, según los cuales ha de prevalecer lo dispuesto en las leyes por sobre cualquier interpretación del convenio que fuera peyorativa al dependiente. Así, si bien las partes ya sea en forma individual o colectiva pueden pactar una jornada reducida de conformidad con lo normado por el art. 198 LCT, a partir de la reforma introducida por la ley 26.474 el trabajo prestado más allá de las 2/3 partes de la jornada habitual de la actividad debe abonarse tomando como base una jornada completa de labor (cfr. art. 9 LCT, t.o. Ley 26.428).

Es evidente que los salarios representan algo muy diferente para trabajadores y empleadores. Para estos últimos, aparte de ser un elemento del costo, es un medio que permite motivar a los trabajadores. En cambio, para los trabajadores representa el nivel de vida que pueden tener, un incentivo para adquirir calificaciones y, por último, una fuente de satisfacción frente al trabajo

realizado, circunstancias objetivas sobre la calidad de la prestación brindada de modo tal de justificar una mayor cuantía remuneratoria en materia de rendimiento, **capacidades, capacitación y potenciales**, pero compete al Poder Judicial examinar a pedido de parte, que las mismas no resulten arbitrarias, antojadizas, abusivas ni violatorias de reglas legales de orden público o de raíz constitucional, pues hasta allí llega la libertad y discrecionalidad patronal y lo pactado en los convenios colectivos de trabajo.

Para nuestra Constitución, toda persona debe ser considerada igual ante sus semejantes ([artículo 16 de la CN](#)). El derecho a la igualdad hasta aquí posee un carácter del tipo *erga omnes*, esto es, con sujeto pasivo indeterminado. Ese sujeto pasivo pasa a quedar determinado en la figura del empleador, cuando el [artículo 14 bis de la CN](#) reconoce el derecho del trabajador a igual remuneración por igual tarea. Pero este reconocimiento, es adecuadamente complementado con el sustento natural de la igualdad, que está dado por las condiciones dignas y equitativas de trabajo. Pero esa dignidad, tal como ha sido expresada por el [artículo 14 bis constitucional](#), se encuentra estrechamente unida a la equidad. Las leyes, deben asegurar al trabajador, condiciones dignas y equitativas de labor. Es el primero de los contenidos protectorios del trabajo, que ha escogido el constituyente. La noción de equidad también requiere la existencia de diversidad o situaciones diferentes, que no han sido contempladas de un modo expreso por el legislador, pero que deben resueltas bajo el estándar de la dignidad igualadora.

Como es sabido, la expresión “equidad” tiene como sello de autor a Aristóteles, como el tercer criterio de distinción entre lo justo y lo injusto. El primer criterio estaba dado por la ley y el segundo los elementos subjetivos del carácter voluntario e intencional del acto; y el tercero la equidad. Define a la equidad como aquello que parece ser justo: “lo equitativo es lo justo que está fuera de la ley escrita”. La equidad arriba a la Ley de Contrato de Trabajo [en su artículo 11](#), como principio de interpretación y aplicación de la ley.

La “regla” impuesta al empleador, para el tratamiento que debe dispensar a las personas diferentes que prestan servicios en la comunidad productiva a su cuidado, ha sido prevista por el legislador en el [artículo 81 de la LCT](#): El empleador debe dispensar a todos los trabajadores igual trato en identidad de situaciones, lo que no se verifica con las cláusulas del CCT n° 781/20 que determinan el instituto “Remuneración”, en tanto la misma está fijada solo en función de la jornada trabajada, no de los méritos, capacidades, o responsabilidades de la función realizada.

Por otro lado, el Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo, de 1951, sobre Igualdad de Remuneración, ratificado por Argentina en 1956 y con jerarquía superior a las leyes (artículo 75 inciso 22 CN), al aludir a la igualdad remuneratoria se refiere a la atinente a trabajos de igual valor (artículos 1 y 2). Como se ha puntualizado desde la jurisprudencia del Más Alto Tribunal: «Si bien originariamente dirigido a la regulación de la mano de obra masculina y femenina, el principio de igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor responde, actualmente, al criterio más amplio de la equidad en los métodos de fijación de los salarios, al que no es ajeno el concepto de que las diferencias deben fundarse en circunstancias objetivas y demostrables de **calificaciones y aptitudes** (Voto de los Dres. Enrique Santiago Petracchi y Jorge Antonio Bacqué)» (Fallos 311:1602, precedente «Fernández, Estrella c. Sanatorio Güemes S.A.», 23-08-1988).

Conforme a ello, las disposiciones del CCT 781/20 relativas a la remuneración resultan inoponibles en el supuesto de autos al trabajador, ya que desconoce la justa distinción que debe haber entre los trabajadores según la responsabilidad y complejidad de las tareas y su correspondiente categorización y la interpretación correcta que cabe dar al artículo 92 ter y al artículo 198 del mismo texto legal en cuanto al pago de la jornada, conforme el criterio hermenéutico establecido por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán (CSJT).

Al respecto cabe recordar que el convenio n° 872/10, en su artículo 14°, claramente dispone que: “**Las partes ratifican la plena vigencia del CCT 130/75**”, con lo cual queda claro el Convenio Colectivo de Trabajo de Comercio n° 130/75 está vigente para la actividad de *call Center* y obra como una suerte de convenio marco en todo lo que no fue modificado por convenios posteriores.

Las circunstancias particulares de la actividad plantearon a los sujetos en cuestión la necesidad de disminuir su jornada de trabajo, en razón a las condiciones especiales de la actividad. Todo ello con un claro tinte protectorio, en salvaguarda de los trabajadores.

De esta manera, la jornada normal habitual completa de los *call centers* equivale a 36 horas semanales, las 2/3 partes de dicha jornada –acorde el artículo 92 ter de la LCT- conforme al criterio vinculante establecido por la CSJT al pronunciarse en la causa “Jiménez Vanessa Patricia vs. Centro de Contactos Salta S.A. s/ Cobro de pesos, Sentencia n° 110 del 20/02/18”, tal como se cita en el pronunciamiento impugnado.

Por lo tanto, atento a que está admitido que la actora trabajó jornadas de 30 horas semanales y que las 2/3 partes de la jornada habitual completa de trabajo para la actividad de los *call centers* de 36 horas semanales es equivalente a 24 horas, al haber superado tal límite al actor, corresponde aplicar el criterio establecido en artículo 92 ter de la LCT y considerar que correspondía liquidarle un sueldo a tiempo completo, por superar su jornada las 2/3 partes de la jornada normal y habitual completa prevista para la actividad, tal como lo estableció la sentencia de grado.

Por todo lo antes expuesto, considero que no es aplicable la escala salarial y el encuadre dado en los artículos 5 y 10 del CCT n° 781/20, ya que son regresivos y vulneran el principio de progresividad y no regresión del artículo 28 CN (cf. CSJN, 21/09/04; “*Aquino, Isacio c. Cargo Servicios Industriales S.A.*”), el principio de intangibilidad de los haberes y la garantía constitucional de una retribución justa, del artículo 14 bis de la Constitución Nacional, en tanto que las trabajadoras; que antes tenían derecho a percibir un salario equivalente a jornada completa del CCT 130/75; se vieron afectadas al aplicársele el CCT n° 781/20 que establece, respecto al instituto remuneración, condiciones menos favorables en cuanto a la remuneración que se traducen en la praxis en una merma del salario, al disponer que se liquide de acuerdo a una escala salarial que para los Operadores considera como máximo la opción de abonar el salario equivalente a 36 horas semanales.

La inmensa mayoría de las normas laborales que revisten imperativa relativa, establecen límites “mínimos” que el contenido del convenio colectivo debe respetar, bajo riesgo de incurrir en una concurrencia conflictiva con la ley, como es el caso de materia remuneratoria, en donde no existe disponibilidad colectiva para celebrar acuerdos que reduzcan los derechos reconocidos por el orden público laboral, a excepción de los dispuesto por la ley 24.467 para las pequeñas empresas (Tratado de Derecho del Trabajo, Dr. ACKERMAN, Mario E; Coordinador TOSCA Diego M.; Tomo VIII, Relaciones Colectivas de Trabajo-II Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2007, págs. 258/262, 554/556).

Más aún, el salario proporcional que liquidó la demandada implica vulnerar las propias cláusulas establecidas en el CCT n° 781/20, el cual, en su artículo 2° indica ***“El presente Convenio Colectivo no implica reducción alguna de los derechos y/o salarios de los empleados afectados al presente Convenio, ya sea por los mejores derechos de los trabajadores establecidos en el artículo 12 de la Ley de Contrato de Trabajo o por acuerdos que las empresas hayan concretado con los sindicatos de la zona que corresponda”*** y el artículo 12° del mismo convenio expresa que ***“Las remuneraciones establecidas en el presente Convenio Colectivo de Trabajo serán consideradas como importes mínimos, por lo cual, en ningún caso la aplicación de este convenio podrá dar lugar a disminución de las actuales remuneraciones de los trabajadores”***.

Dentro del panorama normativo antes reseñado, en correspondencia se suma como norma de contenido laboral, la LCT (Ley de Contrato de Trabajo) que implica una concreción del principio protectorio constituyendo una parte importante del orden público laboral que en su artículo 12 LCT prescribe que ***“será nula y sin valor toda convención de partes que suprima o reduzca los derechos previstos en esta ley, los estatutos profesionales, las convenciones colectivas o los contratos individuales de trabajo, ya sea al tiempo de su celebración o de su ejecución, o del ejercicio de derechos provenientes de su extinción”***.

Por eso es que los convenios colectivos están sujetos al control judicial (en el caso concreto), de su compatibilidad con las normas legales y muy especialmente con el orden público laboral.

A su vez, la conclusión que antecede es armónica con lo establecido en el artículo 9 (principio de la norma más favorable para el trabajador), el artículo 12 (principio de irrenunciabilidad) y el artículo 66 (ejercicio del *ius variandi* o facultad de modificar las condiciones del contrato de trabajo) de la LCT, además con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 14.250 (t.o. Dto. 1135/04), artículo 19 de la Ley 25.877.

En el mismo sentido, la doctrina indica: *“Al respecto considero que las situaciones pactadas en los contratos individuales y amparadas por el artículo 66 de la ley de contrato de trabajo no pueden modificarse. Por ejemplo, la jornada, la categoría profesional o el salario, aunque éste nunca se ha considerado materia del ius variandi, lo que ratifica en mayor medida su intangibilidad.”* (CAUBET, Amanda B., “Articulación de los convenios colectivos, Errepar On Line, Enero 2005, Tomo XIX, p. 18, Cita A5200). Asimismo, la jurisprudencia expresa *“un convenio colectivo posterior solo puede modificar un convenio colectivo anterior de igual ámbito en la medida en que no perjudique los mejores derechos adquiridos de los trabajadores”* (CNTrab, Sala VI, 12/06/13 *“Negri, Roberto c/ Automóvil Club Argentino s/ diferencias de salarios”*).

En relación con eso, los recibos de haberes confeccionados por la propia empleadora no tienen por esto un valor absoluto; como bien se encarga de aclararlo el Art. 142 LCT al decir que: *“Los jueces apreciarán la eficacia probatoria de los recibos de pago...”*. Por lo tanto, no debe caerse en el error de otorgar a los instrumentos presentados por la empleadora la fuerza de verdad absoluta o el carácter de prueba irrefutable en la situación de interpretarse la conformidad de la trabajadora de encuadrarse en el convenio de empresa.

Al respecto, cabe recordar que el principio de irrenunciabilidad de los derechos del trabajador y el carácter imperativo de las normas legales y convenios colectivos, derivados del principio protectorio del derecho del trabajo, impide llegar a la conclusión alegada por la demandada en su expresión de agravios, al querer hacer valer la supuesta falta de reclamación de la actora por los haberes abonados, cuando ello perjudica sus derechos, como ocurre en el caso de autos, en el que se observa que la remuneración prevista en las escalas salariales del convenio de empleados de comercio es más beneficiosa que la contemplada en el CCT 781/20 (aplicable a la actividad de los call centers). Ello significa que el principio de irrenunciabilidad de los derechos del trabajador, por sobre los datos consignados en los recibos de haberes -como ser categoría profesional y remuneración-, impiden que se produzcan efectos extintivos de su derecho a percibirlos, aún ante la falta de reclamos anteriores.

En este sentido, nuestra CSJT dispuso que *“...el artículo 12 de la LCT consagra el principio de irrenunciabilidad, regla que significa que, el trabajador, puede invocar la inoponibilidad de actos jurídicos en cuanto su contenido implique renuncia de derechos, aun cuando dichos actos sean válidos en principio, por no estar afectados por vicios del consentimiento”* (cfr. CSJT, 30-4-2014, *“Lizondo Alberto Teodoro vs. Azucarera Argentina Ingenio La Corona s/cobro de pesos”*, Sentencia N° 368; 21-9-2016, *“Duarte Alberto Roque vs. Electrolux Argentina S.A. s/cobro de pesos”*, Sentencia N° 1113).

También, como ya se dijo antes, al no haber dispuesto el CCT 781/20 las remuneraciones en función de condiciones objetivas de funciones y aptitudes, sino solo en proporción a la jornada efectivamente cumplida, afectó normas constitucionales (artículos 14 bis, 16 y 17 CN).

Por lo expuesto, las cláusulas del CCT 781/20 referidas al instituto “Remuneración” no debían aplicarse a la relación laboral habida entre las partes por ser manifiestamente inconstitucionales, lo cual compete a los jueces declarar en el caso concreto sometido a su juzgamiento. A estos efectos, la suscripta requirió dictamen a la Fiscal de Cámara en los términos de los Arts. 5 y 88 del CPC, sobre la validez constitucional de las cláusulas remunerativas del referido convenio, pero ella se limitó a hacer consideraciones generales sobre los argumentos dados por nuestra Corte de Justicia Local en el fallo “Aranda”, sin realizar el análisis de la constitucionalidad requerido en el presente

caso.

Cabe resaltar que la esencia de la función judicial no estriba pura y simplemente en aplicar la ley, sino lograr como fin el imperio del valor justicia, porque es al juez, no a las partes, a quien obviamente incumbe seleccionar el medio que empleará, escogiendo de entre las diversas normas posibles aquella que debe por fuerza preferirse, o sea ateniéndose a la Constitución-suprema lex, cuando con ella no se concilian las normas legales ordinarias.

Ello es así dado el sistema de control difuso que impera en nuestro país, según el cual los jueces tienen la atribución de control de constitucionalidad por la naturaleza que detentan, ejercerlo de oficio es un deber que no depende de la voluntad expresa o tácita de las partes o de los planteos que hagan al respecto, no es optativo para los jueces velar por la supremacía constitucional.

En consecuencia, al resultar inaplicables las cláusulas remunerativas del CCT 781/20, por su manifiesta inconstitucionalidad, debía acudirse aquí a las prescripciones del Art. 114 de la Ley de Contrato de Trabajo, que da a los jueces la facultad de determinar la remuneración que corresponde cuando no hubiese sueldo o salario fijado por convenciones colectivas o actos de la autoridad estatal. Conforme a ello, considero que el sueldo que fijó la jueza de grado en la sentencia, al tomar la remuneración correspondiente a un empleado con categoría de administrativo A del CCT 130/75, resulta ajustada a las funciones desempeñadas por la actora para su empleadora.

En consecuencia, se rechazan estos agravios de la accionada, confirmándose la sentencia de grado en cuanto al salario que tomó como base de cómputo de los rubros declarados precedentes. Así lo declaro.

**VI. COSTAS: De la Alzada:** De acuerdo con el resultado del recurso de la demandada, las costas de esta instancia se imponen íntegramente a la accionada vencida (cfr. Art. 62 del CPCC. supletorio). Así lo declaro.

**VII. HONORARIOS: De la Alzada:** Corresponde en esta oportunidad regular honorarios a los profesionales que intervinieron en los recursos de apelación aquí resueltos, conforme a lo prescripto por los artículos 272 del CPCCT Ley 6.176, vigente artículo 217 Ley 9.531- aplicable supletoriamente al proceso laboral, y artículo 20 de la Ley arancelaria.

Asimismo, para su determinación debe valorarse la naturaleza del proceso; el valor, motivo y calidad jurídica de la labor desarrollada; la complejidad y novedad de la cuestión planteada; la eficacia de los escritos presentados y el resultado obtenido, y el monto del juicio (artículo 15, Ley 5.480).

Se tendrá presente que por lo prescripto por el artículo 51 de dicho cuerpo legal, debe regularse “del veinticinco (25%) al treinta y cinco (35%) de la cantidad que deba fijarse para los honorarios de primera instancia. Si la apelación prospera en todas sus partes a favor del apelante, el honorario de su abogado se fijará en el treinta y cinco por ciento (35%)”. Al respecto se tomará como base, para cada uno de los letrados, el monto de los honorarios regulados por su actuación en primera instancia, actualizado a la fecha de la presente sentencia, y a él se le aplicará la norma arriba transcripta.

Conforme a ello se regulan los siguientes honorarios profesionales:

**#. Al letrado Alan Fernández Nahid (MP 8417),** por su labor profesional en el carácter de apoderado de la parte actora, el 30% de lo regulado en primera instancia, lo que resulta en la suma de **\$430.919,01** (Pesos cuatrocientos treinta mil novecientos diecinueve con 01/100), al referido abogado por su actuación en el recurso. Así lo declaro.

#. **Al letrado Bautista De Quintana (MP 10509)**, por su labor profesional en el carácter de apoderado de la parte demandada, se tomará como base también la suma de lo regulado al Dr. Manuel Enrique Andreozzi en primera instancia. A dicho importe se aplica el 25% lo que resulta en la suma de **\$152.345,10** (Pesos ciento cincuenta y dos mil trescientos cuarenta y cinco con 10/100). Así lo declaro.

#### **PLANILLA DISCRIMINATORIA DE CONDENA:**

Honorarios 1° Instancia \$968.705,62

Tasa Activa BNA desde 31/03/2024 hasta el 30/04/2025, (48,28%) \$467.691,07

Base Regulatoria Actualizada \$1.436.396,69

Dr. Alan Fernández Nahid

30% S/ Art. 51 Ley 5.480 **\$430.919,01**

Honorarios 1° Instancia \$410.966,02

Tasa Activa BNA desde 31/03/2024 hasta el 30/04/2025, (48,28%) \$198.414,39

Base Regulatoria Actualizada \$609.380,41

Dra. Bautista De Quintana

25% S/ Art. 51 Ley 5.480 **\$152.345,10**

#### **VOTO DEL VOCAL ADOLFO J. CASTELLANOS MURGA:**

Por compartir los fundamentos vertidos por la Vocal preopinante, me pronuncio en idéntico sentido.

Del acuerdo que antecede, la Excelentísima Cámara de Apelación del Trabajo, Sala 5° (integrada al efecto);

#### **RESUELVE:**

**I. RECHAZAR** el recurso de apelación interpuesto por la demandada **ATENTO ARGENTINA S.A.** en contra de la sentencia definitiva N° 546 de fecha 19/04/2024, dictada por el Juzgado del Trabajo de la 11° nominación, la que se confirma en lo que fuera materia de apelación y agravios, por lo tratado;

**II. COSTAS:** de la Alzada, como se consideran.

**III. HONORARIOS:** De la Alzada: Regular: **1) Al letrado Bautista De Quintana**, por su labor profesional en el carácter de apoderado de la parte demandada, la suma de **\$152.345,10** (Pesos ciento cincuenta y dos mil trescientos cuarenta y cinco con 10/100). **2. Al letrado Alan Fernández Nahid**, por su labor profesional en el carácter de apoderado de la parte actora, la suma de

**\$430.919,01** (Pesos cuatrocientos treinta mil novecientos diecinueve con 01/100).

**IV. REMITIR** los autos al juzgado de origen, una vez notificada y firme la presente sentencia.

**REGÍSTRESE DIGITALMENTE Y HÁGASE SABER.**

**MARÍA BEATRIZ BISDORFF ADOLFO J. CASTELLANOS MURGA**

**Ante mí:**

**SIMÓN PADRÓS, ANDRÉS**

**Actuación firmada en fecha 20/05/2025**

Certificado digital:

CN=SIMON PADROS Andres, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20264022461

Certificado digital:

CN=BISDORFF Maria Beatriz, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27176139493

Certificado digital:

CN=CASTELLANOS MURGA Adolfo Joaquin, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20165400039

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.