

Expediente: 171/20

Carátula: **SANCHEZ MARIA GISELLE DEL MILAGRO C/ CITYTECH 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: **26/07/2025 - 00:00**

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

20375279992 - SANCHEZ, MARIA GISELLE DEL MILAGRO-ACTOR

27381841257 - CITYTECH SA., -DEMANDADO

20268814745 - UBERTI, MARCOS MAURICIO-POR DERECHO PROPIO

90000000000 - RUSSO UMBERTO LEONARDO, -POR DERECHO PROPIO

20331639479 - PENNA, LUCAS PATRICIO-POR DERECHO PROPIO

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

16

JUICIO: SANCHEZ MARIA GISELLE DEL MILAGRO c/ CITYTECH S.A. s/ COBRO DE PESOS. EXPTE. N° 171/20.

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

EXCMA. CAMARA DE APELACION DEL TRABAJO SALA 5

ACTUACIONES N°: 171/20



H103255761471

JUICIO: SÁNCHEZ MARIA GISELLE DEL MILAGRO c/ CITYTECH S.A. s/ COBRO DE PESOS. EXPTE. N° 171/20

San Miguel de Tucumán, julio de 2025

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia por reenvío de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Provincia, en los presentes autos caratulados **SÁNCHEZ MARIA GISELLE DEL MILAGRO c/ CITYTECH S.A. s/ COBRO DE PESOS** de los que

RESULTA

1. Mediante sentencia de fecha 26 de octubre de 2021 dictada por el Juzgado del Trabajo de la VIII° nominación, se dispuso hacer parcialmente lugar a la demanda interpuesta por María Giselle Del Milagro Sánchez contra Citytech SA quien fue condenada al pago de la suma de \$ 993.847 en concepto de indemnización por antigüedad, preaviso, SAC/preaviso, integración mes de despido, SAC s/integración mes de despido, SAC proporcional segundo semestre del 2019, vacaciones no gozadas y diferencias salariales por el periodo comprendido entre el mes de mayo de 2018 y noviembre de 2019 y absuelta del pago del pago de días trabajados del mes de diciembre de 2019, de la indemnización prevista en el art. 2 de la ley 25.323, SAC s/vacaciones no gozadas y sanción del art. 275 LCT.

Contra dicho pronunciamiento, la demandada interpuso recurso de apelación, el que fue rechazado por la Sala I de la Cámara de Apelación del Trabajo, mediante sentencia N° 89 de fecha 01/07/2022.

Citytech SA interpuso recurso de casación, el que fue declarado admisible mediante sentencia interlocutoria N° 99 del 26/04/2024.

Radicados los autos ante la Sala Laboral y Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia de Tucumán, ese Tribunal dictó sentencia N.º 1767 en fecha 13 de diciembre de 2024, mediante la cual dispuso hacer lugar al recurso de casación interpuesto por la parte demandada contra la sentencia del 01/07/2022 dictada por la Sala I de la Cámara del Trabajo, y casar parcialmente el pronunciamiento impugnado, con arreglo a la siguiente doctrina legal: **“Los criterios establecidos por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán conociendo por vía de casación constituyen doctrina judicial obligatoria y vinculante para los tribunales inferiores, cuando la identidad del caso a resolver encuadra en el precedente”**. El decisorio dispuso dejar sin efecto sus puntos resolutive I II y III del pronunciamiento casado, salvo en cuanto rechaza el recurso de apelación deducido por la parte demandada contra la sentencia de fecha 26/10/2021 en relación a los agravios vinculados a la causal de despido indirecto de la actora relacionada con su licencia médica, y ordenó remitir los autos a la Cámara del Trabajo a fin que dicte nuevo pronunciamiento.

Remitidos los autos a la Cámara del Trabajo, resultó sorteada esta Sala V. El 14/03/2025 se resolvió la integración del tribunal con los sres. vocales Adolfo J. Castellanos Murga como preopinante y Maria Beatriz Bisdorff como segunda. El 11/04/2025 pasan los autos a despacho para resolver.

CONSIDERANDO

VOTO DEL VOCAL ADOLFO J. CASTELLANOS MURGA:

I. La demandada Citytech SA por intermedio de su letrado apoderado Lucas Patricio Penna, cuestionó la sentencia de primera instancia en un solo agravio en el que objetó la remuneración y naturaleza jurídica de la jornada de trabajo de la actora y lo decidido respecto a la extinción del contrato de trabajo.

Conforme a los alcances del reenvío dispuesto por la CSJT, llega firme a esta instancia que el despido indirecto dispuesto por la Sra. Sánchez fue justificado; razón por la cual lo atinente a tal agravio, no será tratado.

II. La recurrente se agravia por cuanto la sentencia determina una categoría salarial errónea y falla extra petita.

Destaca que su mandante detalló, al contestar demanda, que la actora realizaba tareas correspondientes a la categoría 4 del CCT 1622/2019E.

Refiere que la actora no solo no demuestra que las tareas que realizaba eran las de VENDEDOR A (categoría que el mismo actor reclama) sino que mucho menos queda demostrado que las tareas correspondían a VENDEDOR B, tal y como pretende hacer creer VS, quien sin motivo o justificación alguna determina que las actividades desplegadas por la Sra. Sánchez se corresponden con las de VENDEDOR B. Manifiesta que no se produjo prueba alguna sobre cuáles eran las tareas que realizaba la actora, así como tampoco que las tareas que hubiera realizado pertenecían incluso a una categoría superior a la que el mismo actor reclama.

III. Previo a resolver el recurso de apelación, considero necesario dejar sentado criterio respecto a la aplicación de los CCT 781/20 y 1622/19E y a la validez de sus cláusulas salariales.

1) El 29 de junio de 2010 se firmó un Acuerdo entre la Federación Argentina de Comercio y Servicios -por la parte sindical-, y la Unión de Entidades Comerciales Argentinas, la Confederación Argentina de la Mediana Empresa y la Cámara Argentina de Comercio, el que quedó registrado bajo el N.º 872/10, en el cual se disponía que, para esta actividad, la jornada normal y habitual era de 6 horas diarias, con un tope de 36 horas semanales (Art. 8º). El citado acuerdo fue homologado por la Resolución 782/2010, que sigue vigente y rige la actividad de los *call center*.

Las razones dadas en ese acuerdo fueron: “...ratificando las condiciones especiales en las cuales desarrollan su actividad los trabajadores que se desempeñan en las empresas de servicios de Call Center y conforme las previsiones del art. 198 LCT” Agregan: “...la hora que exceda del presente régimen de jornada deberá ser considerada hora extra y abonarse con el recargo de ley. El salario, en tales casos, se liquidará conforme al régimen de jornada acordada.”

De lo allí dispuesto, debemos inferir que aquellas condiciones especiales de la actividad, implican un mayor esfuerzo o desgaste, físico o mental, de parte de los trabajadores de *call center*, en cuya razón los sujetos que firmaron el acuerdo consideraron la necesidad de convenir una jornada

reducida, y el Ministerio de Trabajo así lo convalidó mediante la correspondiente homologación y publicación; ello, aún sin llegar a constituir una actividad insalubre en los términos del art. 200 LCT. En este punto, tengo en cuenta lo resuelto por la CSJT en autos “Figuroa Alonso María Margarita vs. Citytech SA” (30/8/24), respecto a que carece de fundamentos la aplicación del art. 200 5to párrafo LCT, toda vez que no existió una declaración de insalubridad por parte de la autoridad administrativa competente.

Ahora bien, el art. 198 LCT posibilita la reducción de la jornada por establecimiento de las disposiciones nacionales reglamentarias de la materia, estipulación particular de los contratos individuales o convenio colectivo de trabajo, estableciendo pautas distintas de las previstas en el régimen general, pero sin violentar los derechos concebidos en normas de orden público laboral.

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, conforme lo analizó y meritó la Corte de la Provincia en los autos: “Jiménez Vanessa Patricia vs. Centros de Contacto Salta S.A.”. Allí se señaló, de manera muy clara, que la reducción de la jornada por algunas de las fuentes autorizadas por el art. 198 LCT, no implica la reducción del salario en esa misma proporción. En palabras de la CSJT: *“El art. 198 RCT [] también habla de la reducción de la jornada de trabajo, pero de manera general, abordando cuales son los casos en que se puede dar una reducción de la jornada de trabajo por debajo del 'máximo legal' [] Nada dice este artículo en relación a la reducción salarial, y nunca lo dijo, por lo que considero erróneo plantear que dicho artículo habilita la reducción salarial proporcional, mucho menos luego de la reforma al art. 92 ter RCT y el art. 12 RCT []. No puede pretenderse reducir el salario del trabajador con base en el art. 198 RCT, el cual sólo habla del caso de la jornada reducida, y cómo se establece la misma, pero en ningún momento habilita a disminuir básicos salariales, como sí lo hace el art. 92 ter RCT. Por lo tanto, carece de fundamento lógico y legal -tanto en la normativa nacional como internacional- el pretender recortar el salario en forma proporcional a quienes trabajan en jornadas reducidas comprendidas en el genérico art. 198 RCT, pero sin darse los casos específicos de un contrato de trabajo a tiempo parcial del art. 92 ter RCT”.*

Dentro de este marco que determina la jornada máxima reducida de la actividad (36 hs semanales o seis horas diarias) se aplican las otras disposiciones legales de orden público laboral, como lo es el art. 92 ter. de la LCT. La propia CSJT en el citado fallo “Jimenez” ha dictado doctrina legal en tal sentido (“Conforme al artículo 92 ter de la Ley de Contrato de Trabajo, el dependiente que labora la totalidad de la jornada habitual de la actividad en la que se desempeña, sea que ésta coincida, o no, con los topes máximos sobre jornada de trabajo fijados por la normativa general o mediante alguna de las fuentes jurígenas autorizadas por el artículo 198 del mencionado digesto para un sector en particular, tiene derecho a cobrar la remuneración íntegra prevista en la escala salarial vigente para la categoría profesional que reviste”). Dicha doctrina legal, no ha sido dejada de lado ni sustituida por ningún otro fallo del Tribunal Címero.

También lo explica, de manera muy clara, Alfredo Rafael Porras (*Contrato de Trabajo a Tiempo Parcial*, Ediciones Jurídicas Cuyo 1996, p.65 y ss.), cuando dice que la reducción de jornada que pretendemos diferenciar de la jornada a tiempo parcial, es aquella en que las partes reducen el horario de prestación de la relación laboral, pero sin disminuir el salario. El autor destaca que la tarea reivindicativa de las organizaciones obreras en todo el mundo siempre estuvo destinada, en este aspecto de la jornada laboral, a reducir la jornada de trabajo, sin merma del salario.

Así, reducir horariamente la jornada, en el contrato a tiempo parcial, no supone una mejora en la calidad de vida, ya que expresamente se dispone que la retribución se reduzca proporcionalmente de la jornada habitual de la actividad.

En cambio, reducir la jornada a tiempo completo -lo que sucede para la actividad de empleados de *call center*- significa el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador, en tanto no importa reducción del salario. Es decir que, en la reducción de la jornada a tiempo completo, los derechos del trabajador permanecen inalterables, en cambio en el contrato a tiempo parcial, algunos de ellos se verán afectados y otros se concederán en “proporción” al tiempo trabajado.

2) Lo establecido en el CCT N° 872/10, fue ratificado por dos CCT posteriores: en primer lugar, por el CCT 1622/19E, convenio de empresas, firmado el 14/12/2017, entre SEOC Tucumán (Sociedad de Empleados y Obreros del Comercio) y la empresa Citytech S.A., al exponer: “Para los trabajadores comprendidos en la Categoría 4 (Operación) conforme lo establecido por el art. 198 de la LCT, se establece un sistema de jornada de hasta 36 horas semanales como máximo” (el art.

4.b); y, en segundo lugar, por el Convenio Colectivo N° 781/20 firmado el 24/10/2019, por la Federación Argentina de empleados de Comercio y Servicios –FAECYS- y por la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), donde en su artículo 5 se prevé que la jornada de trabajo para los trabajadores comprendidos en la categoría 3 y 4 (Operación) es de 36 horas semanales como máximo (5.b).c).

Ahora bien, estos dos últimos convenios colectivos (CCT 1622/19E y CCT 781/20), además de ratificar que la jornada de los trabajadores de los *call center* es una jornada reducida, establecen una escala salarial para sus trabajadores: el CCT N.º 1622/19E en su art. 9º y el CCT N° 781/20 en su art. 10º.

3) En lo que refiere a la articulación de convenios, tenemos en cuenta lo resuelto por la CSJT en autos “Rodríguez Daniela Soledad vs. Aegis Argentina SA s/ cobro de pesos” (sentencia del 29/11/23) en el cual se destacó la importancia que tienen los convenios colectivos como fuente de creación de normas aplicables a los contratos de trabajo. Se mencionó el fallo “Asonnaud Luis Alberto vs. Aguas del Aconquija SA” (10/3/2009) referido al resguardo de la voluntad de negociación convencional y a la autonomía de la voluntad colectiva.

El Tribunal Cimero se refirió a los casos de sucesión normativa y articulación de convenios y recordó la plena vigencia del principio de modernidad, conforme al cual la norma posterior reemplaza a la anterior de igual rango; que nadie tiene derecho al mantenimiento hacia el futuro de ciertos beneficios derivados de normas convencionales sustituidas o derogadas; que la norma posterior del mismo rango puede modificar condiciones *in peus*; que las condiciones de trabajo –entre ellas la jornada y la remuneración- forman parte indudable de las facultades de negociación con las que cuentan los representantes sindicales para acordar con el conjunto de entidades empleadoras.

Criterio que compartimos de ese pronunciamiento -que acabamos de reseñar-, aunque consideramos necesario añadir ciertas apreciaciones referidas al presente caso y -concretamente- a las cuestiones que son materia de agravio:

a. Según el Art. 4 de la ley 14.250, las normas convencionales homologadas por el Ministerio de Trabajo, regirán para todos los trabajadores de la actividad o categoría dentro del ámbito a que aquellas se refieran. Cuando se trate de un acuerdo destinado a ser aplicado a más de un empleador, alcanzarán a todos los comprendidos en sus particulares ámbitos. Ello, sin perjuicio de que los trabajadores y los empleadores invistan o no el carácter de afiliados a las respectivas asociaciones signatarias.

Tengo presente que, como condición esencial para acceder a la homologación, la ley 14.450 impone **que la convención no contenga cláusulas violatorias de normas de orden público o que afecten el interés general**. Ello es coincidente con lo dispuesto en el Art. 7 de la ley, que establece que **las disposiciones de las convenciones colectivas deben ajustarse a las normas legales que rigen las instituciones del derecho del trabajo, a menos que resulten más favorables a los trabajadores, y que no afecten disposiciones dictadas en protección del interés general**.

César Arese (*Derecho de la Negociación Colectiva*, Ed. Rubinzal Culzoni, p.34) explica que uno de los principios del Derecho de la Negociación Colectiva, es el de “norma más favorable colectiva” o “progresividad colectiva” lo cual significa que, en términos generales, las reglas establecidas como básicas no pueden ser desconocidas o lesionadas por los productos normativos de la negociación colectiva; **les está vedado a las convenciones colectivas perforar el orden público laboral**. La dirección normativa de la negociación colectiva es la mejora o progresividad de sus normas, y la excepción a esta tendencia, y por lo tanto de observación restrictiva y excepcional, la constituye la derogación o revisión desmejorativa. Sin perjuicio de lo dicho, puede darse el caso, con base en el principio de la Autonomía Colectiva, que fuese más perjudicial o menos beneficiosa, pero **nunca vulnerando el Orden público Laboral**.

Esto implica que el círculo protectorio del orden público laboral general se rodea y amplía con la actividad autónoma, mejorativa y complementaria de los productos normativos de la negociación colectiva. La red o zócalo mínimo asegura la creatividad de la negociación colectiva. El art. 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.

En forma complementaria, el art. 13 LCT prescribe que las cláusulas del contrato de trabajo que modifiquen en perjuicio del trabajador normas imperativas consagradas por leyes o convenciones colectivas de trabajo serán nulas y se considerarán substituidas de pleno derecho por éstas. Ello en consonancia con lo dispuesto en el Derecho General (art. 12 CCC).

Es así que los convenios colectivos están sujetos al control de su compatibilidad con las normas legales y muy especialmente con el orden público laboral. Tal control, es primeramente ejercido por la autoridad administrativa, a través del acto de homologación, pero también es ejercido por el poder judicial, dentro del marco del conflicto jurídico individual sometido a la justicia.

El análisis de legalidad del negocio colectivo sometido a homologación, estará referido a una evaluación de la sustancia del mismo a fin de confrontarlo con el ordenamiento jurídico general, de modo que **las cláusulas del convenio no lesionen el orden público** (art. 4 Ley 14.250); y, si bien el texto legal no lo menciona, la expresión orden público es **abarcativa tanto del orden público general como las que componen el orden público laboral**.

Ello implica un análisis de compatibilidad de las instituciones del Derecho Individual del Trabajo con las normas del convenio; con lo cual, en el caso de convenios que establezcan condiciones menos favorables que las que forman parte del orden público laboral, a pesar de poseer la homologación por parte del MTEySS, esto no invalida el derecho por parte de los trabajadores que se ven afectados por esa norma convencional peyorativa, a cuestionar su validez.

Reiteramos que 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 que desconocieron la estabilidad del empleado público asegurada en el art. 14 bis de la CN (causa "Madorrán Marta c/ Administración Nacional de Aduanas", 3/5/17).

b. Otra cuestión a tener en cuenta, es que la Ley 14.250 aclara que un CCT de ámbito distinto, mayor o menor, solo podría mejorar las condiciones laborales (artículos 18 inc.d y 19 inc. b), aclarando que la comparación se hará por instituciones.

Sin embargo, nada aclara la norma en relación a la sucesión normativa dentro del mismo ámbito de negociación. Solo dice que un Convenio posterior puede modificar el anterior. No aclara si para mejorar o para degradar también (artículo 24 inc. a). Puede entenderse que, si nada se aclara, es porque a contrario sensu de lo previsto en el caso anterior, se estaría permitiendo la modificación peyorativa.

Sin embargo, eso tampoco soluciona lo que ocurre con los trabajadores que ya tenían adquiridas esas mejores condiciones laborales del CCT anterior en sus contratos de trabajo y que continúan trabajando luego de la sanción del nuevo CCT, como es el caso de la Sra. Sánchez, a quien inicialmente se le aplicó el CCT 130/75 (teniendo en cuenta que su fecha de ingreso fue en febrero de 2018).

La norma que brinda la respuesta a tal interrogante, es el artículo 8vo Segundo Párrafo Ley 14.250, que dice: "La aplicación de las convenciones colectivas no podrá afectar las condiciones más favorables a los trabajadores, estipuladas en sus contratos individuales de trabajo".

Ahora bien, sostiene la demandada, que la condición más beneficiosa del CCT anterior, no subsistiría luego de la entrada en vigencia de un nuevo convenio para los trabajadores ingresados con anterioridad (conforme doctrina del Plenario "FONTANIVE MÓNICA LILIANA C/INSSJP")

No coincido con tal interpretación, y en esto seguimos el trabajo de Ducros Novelli, Daniela (*La Ley de Bases, la subsistencia de la condición más beneficiosa y el artículo 7 CCyCN*, MJ-DOC-17877-AR | MJD17877)

El contrato de trabajo es bilateral, oneroso y conmutativo. Señala Etala que lo que caracteriza a los contratos conmutativos es que: "Las ventajas para ambas partes no dependen de un acontecimiento incierto (artículo 2051, Cód. Civ.)" (Etala, Carlos Alberto, Contrato de trabajo, Ley 20.744, comentada, 6 pág. 79, Ed.Astrea, segunda ed. actualizada y ampliada.) Fernández Madrid aclara que, "El contrato es conmutativo porque al celebrarse la convención las prestaciones son ciertas" (Fernández Madrid, Tratado Práctico de Derecho del Trabajo, Tomo I, pág. 596, Ed. La Ley.).

El artículo 46 LCT dice: «Enunciación del contenido esencial. Suficiencia. Bastará a los fines de la expresión del consentimiento, el enunciado de lo esencial del objeto de la contratación, quedando regido lo restante por lo que dispongan las leyes, los estatutos profesionales o las convenciones colectivas de trabajo, o lo que se conceptúe habitual en la actividad de que se trate, con relación al valor e importancia de los servicios comprometidos».

Contrariamente a lo que sostienen algunos autores y la demandada -respecto a que el orden público orbita al contrato de trabajo “desde afuera”, sin llegar a integrarlo-, esta Vocalía considera que las normas que provienen del orden público se integran supletoriamente al contrato en el momento de su celebración, pasan a formar parte del contrato, no son algo ajeno, no son algo externo, lo conforman, lo completan, ante el silencio de las partes.

Todas las normas laborales tienen una doble función, actúan como normas de orden público y a su vez supletorias, ingresan supletoriamente al contrato, lo integran, ante el silencio de las partes. Por lo tanto, si el contrato en sus inicios estaba regido por una serie de normas provenientes del CCT aplicable en ese momento, no podría ser luego desmejorado por condiciones previstas en un CCT posterior, pues ello implicaría violar la prohibición contenida en el último párrafo del art. 7 del Código Civil, en cuanto sostiene: «Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo.»

Siguiendo esta interpretación, y teniendo en cuenta que el contrato de la actora con la demandada estuvo inicialmente regido por el CCT 130/75, las condiciones salariales previstas en dicho convenio, se incorporaron a su contrato y no pudieron válidamente verse afectadas por la aplicación del CCT 1622/19E; ni por el CCT 781/20, aplicados con posterioridad.

c. La normativa laboral es rigurosa en lo que hace al resguardo del salario, por tratarse de un elemento estructural de la contratación laboral, toda vez que reviste uno de los pilares básicos de éste tipo de vínculo; ya que ésta es la contraprestación que recibe el trabajador por la labor desarrollada.

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.

d. El CCT 1622/19E -cuya aplicación invoca la demandada- además de ratificar que la jornada de los trabajadores de los *call center* es una jornada reducida, establece (art. 9) una escala salarial para sus trabajadores, de la que resulta una proporcionalidad por hora que violenta el art. 92 ter LCT. Asimismo, el art. 10° del CCT 781/20, establece una proporcionalidad contraria al orden público laboral, como bien lo explica la sentencia apelada.

e. A criterio de esta Vocalía, éstas cláusulas resultan violatorias de normas de orden público laboral, como ser los arts. 92 ter y 198 de la LCT y las normas constitucionales del art. 14 bis CN.

Como ya se explicó más arriba y en un todo conforme con la doctrina que emana del ya citado fallo “Jiménez” la reducción horaria de los empleados de *call center*, se debe a la especificidad y caracteres de la actividad, y responde al lineamiento protectorio que da base a toda la normativa laboral, que son pautas mínimas indisponibles. En consecuencia, está vedado atentar contra ellas, lo que sucede cuando se pretende disminuir el salario o retribución de los trabajadores aplicando proporcionalidad, so pretexto de tratarse de un convenio firmado por el sindicato que nuclea a la actividad y pasado ante el Ministerio de Trabajo de la Nación para su homologación. Reitero que el art. 198 LCT autoriza la reducción de la jornada de trabajo, más no autoriza que dicha reducción implique una disminución proporcional del salario. Es por ello que -reitero- no compartimos la interpretación que la CSJT propone en “Aranda”, en cuanto deja de lado los postulados de “Casado vs. Citytech” y del fallo “Jimenez vs. Centro de Contacto” y propone que el art. 198 LCT sí autoriza a abonar a los trabajadores de *call center* un salario proporcional a las horas trabajadas, en violación al art. 92 ter.

A criterio de esta Vocalía, el art. 92 ter, inc. 1 de la LCT, solo autoriza el pago proporcional al número de horas trabajadas cuando el trabajador presta servicios en un número inferior a las ? partes de la jornada habitual de la actividad. Por ello, la remuneración de los trabajadores de *call center* no puede pagarse de modo proporcional si la jornada no es inferior a 4 hs diarias o 24 hs. semanales, ya que su jornada corresponde a un contrato de jornada reducida (6 hs. diarias y 36 hs.

semanales). Sin embargo, las escalas salariales de los convenios mencionados, establecen remuneraciones que varían según la cantidad de horas trabajadas (24, 25, 26, etc), lo cual contradice el art. 92 ter LCT.

Además de ello, de la simple lectura del CCT 1622/19, resulta una clara contradicción de lo expuesto en el artículo 4 y el artículo 9. En el art. 4 se menciona a los trabajadores comprendidos de la categoría 4 (Operadores), y en el art. 9 del citado instrumento esta categoría no existe, pues sólo se describen las categorías 1, 2, y 3.

También es discriminatorio porque el personal de mantenimiento (personal de limpieza, cadetería, mensajería, entre otros) percibe una remuneración superior a la dispuesta para personal de Operadores (personal que interactúa con terceros –usuarios de los clientes- en los servicios prestados, a través de medios de comunicación a distancia, atención al cliente, mesa de ayuda/soporte técnico, gestión de servicios, soporte operativo y jerárquico), lo que rompe la lógica de que a mayor responsabilidad debe abonarse un salario mayor.

Así, la remuneración está fijada no en función de la categorización y jerarquía del trabajador, sino sólo en proporción a una jornada simple efectivamente cumplida y no en función de la jornada reducida; de tal manera que un empleado de mantenimiento (que tiene la categoría más baja), por su jornada completa de labor (que en su caso no es jornada reducida en los términos del art. 198 LCT), percibe un salario superior al que se abona al trabajador del sector “operación” (de mayor jerarquía), que también cumple una jornada completa de labor (que en este caso sí es reducida, por las “condiciones especiales” señaladas en la Res. 782/10 del Min de Trabajo).

Es por esto que los salarios determinados en los convenios analizados, violan las disposiciones constitucionales referidas a la justicia e igualdad del salario y al orden público laboral (art. 92 ter y 12 LCT).

f. En los convenios colectivos analizados, se advierte entonces, una violación a los conceptos de salario justo y a la proporcionalidad que altera el principio de igual remuneración por igual tarea.

Por estas dos razones las disposiciones analizadas violarían el art. 14 bis de la Constitución Nacional, el cual establece que: “El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea”

Y como consecuencia se violenta el artículo 16 de nuestra Carta Magna, que dispone: “Todos sus habitantes son iguales ante la ley”, y el artículo 17 de la CN que expresa: “La propiedad es inviolable y ningún habitante de la Nación puede ser privado de ella”

Conforme se desprende de la letra y sentido previsto en la Carta Magna, el constituyente salvaguardó el derecho a toda persona a que se lo considere igual en igualdad de condiciones, conforme menta en el art. 16 expuesto, haciendo hincapié en esta igualdad en el art. 14 bis cuando manifiesta en forma expresa que un trabajador percibirá igual retribución por igual tarea. La remuneración fue, es y será en el contrato de trabajo un elemento esencial que integra su núcleo. La remuneración es, en palabras de Ackerman, la razón primordial por la cual el trabajador está dispuesto a resignar parte de su libertad mientras dura la jornada de trabajo, por ello goza de un especial sentido protectorio hacia él, otorgándose derechos a favor de los trabajadores, los que deben de ser asegurados por el legislador común.

El salario es la herramienta, la llave para que el trabajador y su familia puedan vivir dignamente, tiene carácter alimentario y por ello debe haber un adecuado equilibrio entre la posibilidad de satisfacer esas necesidades con los otros factores ajenos al trabajo vinculados con el tipo de tareas, el producto del trabajo, la relevancia social asignada a esas tareas, etc. (*Ley de Contrato de Trabajo comentada*, Dir. ACKERMAN, Mario E., Coord. SFORSINI María Isabel, Rubinzal-Culzoni, II Edición, T.II, Santa Fe, 2017, pags.16/17).

Y tal es así, como sostiene Justo López, que en nuestro ordenamiento jurídico el precepto de retribución justa resulta aplicable principalmente mediante el derecho garantizado por la propia Constitución Nacional, y en las facultades otorgadas a los gremios para concretar convenios colectivos de trabajo, todo ello reglamentado por la Ley 14.250, a través de la cual se fijan los parámetros sobre los cuales deben asentarse las bases de toda negociación, no pudiendo nunca ir

en menoscabo de los derechos de sus representados, bajo pena de nulidad.

g. En los anteriores párrafos, he señalado que la reducción horaria de los empleados de *call center*, se debe a la especificidad y caracteres de la actividad, y responde al lineamiento protectorio que da base a toda la normativa laboral, que son pautas mínimas indisponibles. En consecuencia, está vedado atentar contra ellas, como sucede cuando se pretende disminuir el salario o retribución de los trabajadores aplicando proporcionalidad, so pretexto de tratarse de un convenio firmado por el sindicato que nuclea a la actividad y pasado ante el Ministerio de Trabajo de la Nación para su homologación.

h. Hemos visto que toda negociación colectiva posee como límite que el convenio esté sujeto a las leyes que reglamentan su ejercicio, las que deben ajustarse a las normas legales que rigen las instituciones del derecho del trabajo, debiendo tener siempre en cuenta la protección al interés general.

Es decir, la materia convencional está limitada por el derecho imperativo o de aplicación necesaria, que es inderogable por la voluntad colectiva o individual de las partes (salvo que se trate de una derogación a favor del trabajador). Por ello, la sumisión de la convención colectiva a las leyes de orden público es algo normal. Como el efecto normativo deriva de un acto del Estado (homologación), a su vez sometido a la ley, es lógico que la convención colectiva deba insertarse en el ordenamiento jurídico general, en un orden descendente.

El proceso de homologación da la oportunidad de eliminar las cláusulas contrarias al orden público, tanto social como económico; y en caso de no hacerse, corresponde a la justicia ejercer el control a posteriori, siempre que se plantee una controversia judicial al respecto, encontrándose facultada para declarar la nulidad de ciertas cláusulas por ser contrarias a la ley (conf. lo autorizan los art. 12, 13 y 14 de la LCT).

La inmensa mayoría de las normas laborales que revisten imperatividad 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 lo dispuesto por la ley 24.467 para las pequeñas empresas. (Tratado de Derecho del Trabajo, Dir. ACKERMAN, Mario E; Coordinador TOSCA Diego M., Tomo VIII, Relaciones Colectivas de Trabajo-II, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fé, 2007, pags. 258/262, 554/556).

i. El hecho de que los nuevos convenios colectivos sean válidos y aplicables, no obsta a que alguna de sus cláusulas pueda resultar nula y deba ser sustituida -como lo autoriza el art. 13 LCT- por otra norma que resguarde el orden público laboral (como ser la escala salarial aplicable a empleados de comercio y en su defecto, fijando la retribución justa en los términos del art. 114 LCT).

Es decir, por más que se haya cumplimentado con toda la etapa administrativa formal de homologación ante el Ministerio de Trabajo de la Nación, no podría sin más aplicarse la normativa convencional invocada, toda vez que corresponde a la Justicia la revisión y cotejo del cumplimiento de los mínimos básicos del derecho de los trabajadores abarcados por dicha negociación, constituyendo la remuneración elemento basal, fundamental que no puede ser vulnerado.

j. Por todo lo anterior, esta vocalía ha declarado la nulidad de las cláusulas salariales de los CCT analizados, en las causas en las que se discute la remuneración devengada a los trabajadores de *call center*.

IV. Ahora bien, en el fallo que dispone el reenvío de estos actuados, el Alto Tribunal meritó que las cuestiones aquí planteadas resultaban sustancialmente análogas a las ya resueltas por dicho Tribunal Supremo en los autos “Aranda Patricio Damián vs. Citytech S.A s/ Cobro de Pesos” (expte. 1893/21, sent. 1166 del 06.09.24), donde se confirmó un fallo de la Sala III de esta Cámara de Apelaciones del Trabajo, que revocaba -en el sentido propuesto por la demandada- una sentencia de primera instancia que hacía lugar a la demanda respecto de las cuestiones aquí debatidas.

Sin desconocer los fundamentos del fallo de Corte, esta Vocalía no coincide con los mismos, en tanto en dicha sentencia (“Aranda”) el Alto Tribunal 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 center* 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, como por ejemplo a los médicos (que tienen pactada por convenios colectivos una jornada reducida de entre 25 y 35 horas semanales),.

Tengo en cuenta que, en "Aranda", el alto tribunal no casó la sentencia recurrida sino que, como lo dije antes, 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".

Tengo en consideración que cuando un fallo de Corte no ha establecido doctrina legal de modo expreso -y no puede hacerlo cuando la resolución es confirmatoria de la de Cámara, porque en tal caso estaría constituyéndose doctrina a la sentencia del tribunal de grado-, no resulta obligatorio su criterio para los tribunales inferiores.

No obstante lo anterior, siendo que en estos actuados la CSJT ordena dictar sentencia de apelación siguiendo el criterio fijado en "Aranda", corresponde resolver la causa con arreglo a lo allí decidido, dejando a salvo mi criterio fijado en el punto III de los considerandos.

V. A los efectos de resolver el recurso, tengo en cuenta que la sentencia de primera instancia consideró que correspondía fijar la remuneración de la actora, de acuerdo al CCT 130/75, categoría vendedor B con jornada completa.

VI. Confrontados los agravios del apelante, con lo decidido en el pronunciamiento impugnado, teniendo en cuenta los lineamientos del fallo casatorio dictado en autos, -y dejando a salvo mi criterio expresado en el acápite III- considero que corresponde declarar vigentes y aplicables al caso de autos los CCT 1622/19E y 781/20 y las estructuras remuneratorias establecidas en los arts. art. 4, inc. b) del CCT 1622/19E y art. 5, inc. b) del CCT 781/20 para liquidar la jornada de trabajo de la actora de 30 horas semanales.

En consecuencia, corresponde hacer lugar a los agravios en tratamiento y rechazar las diferencias salariales reclamadas, ordenando confeccionar una nueva planilla por los rubros que resultan procedentes (indemnización por antigüedad, indemnización sustitutiva de preaviso, SAC s/ preaviso, integración del mes de despido, SAC s/ integración, SAC proporcional 2do semestre 2019, vacaciones proporcionales año 2019), en base al sueldo proporcional a la jornada efectivamente cumplida por la actora. Así lo declaro.

Cabe dejar sin efecto la condena a entregar a la actora la Certificación de servicios y remuneraciones y el Certificado de trabajo previstos en el Art. 80 LCT, que contenga la remuneración pretendida en la demanda. Así lo declaro.

PLANILLA DISCRIMINATORIA DE CONDENA:

Fecha ingreso: 14/02/2018

Fecha egreso: 05/12/2019

Antigüedad: 1 Año, 9 meses y 22 días

Categoría: 3 – Operación A

CCT N.º 781/20

Jornada: 30 horas semanales

Sueldo básico \$20.679,00

Antigüedad: \$206,79

Presentismo \$1.740,48

\$22.626,27

1) Indemnización por antigüedad

$\$22.626,27 \times 2 \text{ años} = \$45.252,55$

2) Indemnización sustitutiva de preaviso

$\$22.626,27 \times 1 \text{ mes} = \$22.626,27$

3) SAC s/Indemnización sustitutiva de preaviso

$\$22.626,27 / 12 = \$1.885,52$

4) Integración mes de despido

$(\$22.626,27 / 31) \times 26 \text{ días} = \$18.976,87$

5) SAC s/Integración mes de despido

$\$18.976,87 / 12 = \$1.581,41$

6) SAC proporcional 2° semestre 2019

$(\$22.626,27 / 365) \times 158 \text{ días} = \$9.794,39$

7) Vacaciones proporcionales 2019

$(\$22.626,27 / 25) \times 14 \text{ días } (335/365) = \$11.629,28$

Total al 05/12/2019 $\$111.746,29$

Tasa activa BCRA desde 05/12/2019 al 30/06/2025 $338,17\% = \$377.892,43$

Total al 30/06/2025 $\$489.638,72$

VII. Como consecuencia de lo anterior, al modificarse la condena, corresponde adecuar honorarios y costas de primera instancia (conf. art. 782 CPCC).

Costas: Tratándose de una cuestión de análisis complejo, las costas se imponen en el orden causado (conf. arts. 61 -inc. 1°- y 63 -primera parte- del CPCC supletorio). Así lo declaro.

Honorarios: Resulta aplicable el Art. 50 inciso 2) CPL por lo que se toma como base regulatoria el 50 % del monto actualizado de la demanda.

Determinada la base regulatoria y ponderando las pautas valorativas establecidas en el art. 15 de la ley 5480, es decir, teniendo en cuenta la calidad jurídica de la labor desarrollada por los profesionales, el éxito obtenido, la responsabilidad que de las particularidades del caso pudiera haberse derivado para el profesional; el tiempo transcurrido en la solución del pleito y lo dispuesto por los arts. 14, 38, 39, 42 y concordantes de la ley N° 5480, se regulan los siguientes honorarios:

1) Al letrado Marcos Mauricio Uberti, apoderado de la parte actora, por su actuación en la presente causa en el doble carácter y por las tres etapas del proceso de conocimiento en la suma de $\$139.625,29$ (base $\times 12\% + 55\%$)

2) Al letrado Lucas Patricio Penna por su actuación en la causa por la razón social demandada, en el doble carácter y por las tres etapas del proceso de conocimiento en la suma de $\$186.167,06$

(base x 16 % + 55%).

En tanto las sumas resultantes son inferiores a una consulta escrita del Colegio de Abogados, corresponde adecuar los montos a dicho importe de \$500.000 para cada uno de los letrados intervinientes, conforme lo normado en el último párrafo del art. 38 ley 5480. Así lo declaro.

VIII. COSTAS: Atento al resultado del recurso y tratándose de una cuestión de análisis complejo, las costas se imponen en el orden causado (conf. arts. 61 -inc. 1º- y 63 -primera parte- del CPCC supletorio). Así lo declaro.

IX. HONORARIOS: A los efectos de determinar los honorarios de los letrados intervinientes en la alzada, resulta de aplicación el art. 51 de la Ley 5480 que dispone: "Por las actuaciones correspondientes a segunda o ulterior instancia, se regulará a cada una de ellas del 25 % al 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 35 %."

Dr. Marcos Uberti: 25 % de lo regulado en primera instancia

Dr. Patricio Lucas Penna: 30 % de lo regulado en primera instancia

PLANILLA PARA LA REGULACIÓN DE HONORARIOS:

Iº Instancia

Importe demanda \$342.640,35

Tasa activa BCRA desde 05/12/2019 al 30/06/2025 338,17% \$1.158.706,87

Demanda actualizada al 30/06/2025 \$1.501.347,22

50,00% \$750.673,61

Dr. Marco Mauricio Uberti: Apoderado Actor (d.c. tres etapas)

12% + 55%

12% de \$750.673,61 = \$90.080,83

55% de \$90.080,83 = \$49.544,46

\$90.080,83 + \$49.544,46 = \$139.625,29

Consulta escrita = \$500.000

Dr. Lucas Patricio Pena: Apoderado demandado (d.c. tres etapas)

16% + 55%

16% de \$750.673,61 = \$120.107,78

55% de \$120.107,78 = \$66.059,28

\$120.107,78 + \$66.059,28 = \$186.167,06

Consulta escrita = \$500.000

IIº Instancia

Dr. Marco Mauricio Uberti: 25%

25% de \$500.000 \$125.000

Dr. Lucas Patricio Pena: 30%

30% de \$500.000 \$150.000

VOTO DE LA VOCAL MARIA BEATRIZ BISDORFF

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

Por todo lo expuesto esta Sala Va de la Excma. Cámara de Apelaciones del Trabajo:

RESUELVE:

1) HACER PARCIALMENTE LUGAR al recurso de apelación interpuesto por la demandada contra la sentencia de fecha 26 de octubre de 2021 dictada por el Juzgado del Trabajo de la VIII° nominación, conforme lo considerado.

2) REVOCAR los puntos dispositivos I, II y III de la sentencia apelada y **DISPONER**, en sustitutiva: “*I. HACER PARCIALMENTE LUGAR a la demanda promovida por María Giselle Del Milagro Sánchez, argentina, soltera, DNI N° 40.275.856, con domicilio en calle General Paz 969, piso 10, departamento 1006, de esta ciudad, en contra de CITYTECH S.A., CUIT N° 30-70908678-9, con domicilio en Adolfo de la Vega n° 345 de esta ciudad, y CONDENAR a la accionada a pagar a la actora la suma de \$489.638,72 (pesos cuatrocientos ochenta y nueve mil seiscientos treinta y ocho con 72/100) en concepto de: indemnización por antigüedad, preaviso, SAC/preaviso, integración mes de despido, SAC s/integración mes de despido, SAC proporcional segundo semestre del 2019 y vacaciones no gozadas y, dentro del plazo de DIEZ DIAS de quedar firme la presente resolución. RECHAZAR la demanda por diferencias salariales por el periodo comprendido entre el mes de mayo de 2018 y noviembre de 2019, el cobro de días trabajados del mes de diciembre de 2019, de la indemnización prevista en el art. 2 de la ley 25.323, SAC s/vacaciones no gozadas y sanción del art. 275 LCT por conducta temeraria o maliciosa y ABSOLVER a la demandada por dichos conceptos. ABSOLVER a la empleadora de entregar a la actora la Certificación de servicios y remuneraciones y el Certificado de trabajo previstos en el Art. 80 LCT, conforme con la remuneración pretendida en su demanda, conforme lo considerado. II. COSTAS: conforme lo considerado. III. HONORARIOS: regular honorarios: Al letrado Marcos Mauricio Uberti, por su actuación en el presente juicio como apoderado de la parte actora, en la suma de \$500.000 (pesos quinientos mil) Al letrado Lucas Patricio Penna por su actuación en la presente causa como apoderado de la parte demandada, en la suma de \$500.000 (pesos quinientos mil), conforme con lo tratado.”*

3) COSTAS: conforme lo considerado.

4) REGULAR HONORARIOS a los letrados Lucas Patricio Penna en la suma de \$150.000 (pesos ciento cincuenta mil) y Marcos Mauricio Uberti en la suma de \$125.000 (pesos ciento veinticinco mil), conforme lo considerado.

HÁGASE SABER.

ADOLFO J. CASTELLANOS MURGA MARIA BEATRIZ BISDORFF

Ante mi

SIMÓN PADRÓS, ANDRÉS

Actuación firmada en fecha 25/07/2025

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>.