



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Rama Judicial del Poder Público



SALA CUARTA DE DECISIÓN LABORAL

Medellín, veintitrés (23) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA

Proceso : Ordinario de Segunda Instancia
Demandante : **CRISTIAN ANDRÉS RESTREPO CHAVARRIAGA**
Demandado : **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**
Radicado : **05001 31 05 019 2019 00072 01**
Providencia : Sentencia
Temas y Subtemas : Laboral individual – Indemnización por despido
Injusto, falta grave, cumplimiento metas -.
Decisión : Revoca Sentencia absolutoria de Primera Instancia
Sentencia No : 25

En la fecha antes anotada el **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN, SALA CUARTA DE DECISIÓN LABORAL**, conformada por las Magistradas **LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZÁBAL, CLAUDIA ANGÉLICA MARTÍNEZ CASTILLO y MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ**, como ponente, previa deliberación, adoptó el proyecto presentado, que se traduce en la siguiente decisión¹:

¹ De conformidad con lo establecido en la Ley 2213 del 13 de junio de 2022 “...Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones...”, que modificó el trámite en los procesos de la jurisdicción Laboral.

ANTECEDENTES

Pretensiones:

Se solicita se declare la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido, entre el 19 de junio de 2012 y el 18 de abril de 2018, finalizado sin justa causa por la demandada; se condene al reconocimiento y pago de **indemnización por despido sin justa causa, indexación, costas** procesales.

Hechos relevantes de la demanda:

Se afirma que el demandante fue vinculado por COMCEL S.A. mediante contrato de trabajo a término indefinido, a partir del 19 de junio de 2012, como Consultor de Servicio Personalizado Clientes; siempre se destacó como un empleado ejemplar, nunca fue suspendido, ni recibió llamados de atención, no era empleado de confianza y manejo; **el día 7 de noviembre de 2017 fue obligado a firmar otro sí al contrato de trabajo**, donde le manifestaban las **nuevas directrices** determinadas por la compañía y un **nuevo cumplimiento de metas**, en acatamiento de funciones no solo de CLARO sino también de TELMEX COLOMBIA S.A.; en reiteradas ocasiones solicitó a su jefe inmediato le diera explicación sobre la forma de proceder para el cumplimiento de las nuevas metas asignadas.

Expone que el día **27 de marzo de 2018**, fue notificado sobre el inicio de proceso disciplinario y citación a descargos, por **incumplimiento de las cuotas mínimas de presupuesto y metas** de indicadores en ventas, así como retenciones mes a

mes; **recibiendo comunicación sobre la terminación del contrato de trabajo con justa causa el día 18 de abril de 2018.** Agrega que a varios compañeros les fue terminado el contrato de trabajo con la misma carta, a algunos los indemnizaron y a otros no; recibiendo la liquidación de prestaciones sociales.

Respuesta de la parte demandada:

COMCEL S.A. a través de apoderado judicial, aceptó el vínculo laboral y extremos temporales, el cargo desempeñado y el pago oportuno de las acreencias laborales, explicando que prestó sus servicios en el CAV Sao Paulo hasta el mes de marzo de 2018 y a partir del mes de abril de ese año fue trasladado al CAV Av. Colombia; aduce que **las partes pactaron** como **falta grave** para dar por terminada la relación laboral con justa causa, “*el incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el empleador mes a mes en temas de retención, cambios en el plan UP y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en el primer contacto*”; afirma que el demandante fue capacitado para el ejercicio de su cargo y tuvo constante acompañamiento de sus superiores jerárquicos, estando enterado de los hechos por los cuales fue citado a descargos. Se opuso a las pretensiones de la demanda y para su defensa formula las excepciones denominadas inexistencia de la obligación, falta de título y causa, enriquecimiento sin causa, pago, compensación, prescripción, buena fe, genérica.

Sentencia de Primera Instancia:

El **Juzgado Diecinueve Laboral** del Circuito de

Medellín, declaró probada la excepción denominada inexistencia de las obligaciones demandadas y cobro de lo no debido; **absolvió a COMCEL S.A.** de todas las pretensiones formuladas en su contra por el señor Cristian Andrés Restrepo Chavarriaga; impuso **Costas** a cargo del demandante, fijando agencias en derecho en cuantía de \$400.000, a favor de la demandada.

Recurso de Apelación apoderada del demandante:

Sostiene que si bien las partes tienen libertad de determinar los parámetros que regirán la relación laboral, entre ellos, las justas causas como el incumplimiento de metas, también lo es que, la H. Corte Suprema de Justicia ha determinado que el operador jurídico debe revisar si esa justa causa es imputable al trabajador, lo que no ocurrió en este caso, ya que **el demandante solo tuvo conocimiento de la presunta falta, al momento de los descargos en marzo del año 2018 y se le endilgaba para noviembre y diciembre de 2017, enero y febrero de 2018; sin que se probara responsabilidad del demandante.** Expone que a la terminación del contrato y al día de hoy, se desconocen las causas que llevaron al presunto incumplimiento, ya que **la empresa nunca comunicó, no socializó ni efectuó retroalimentación con el demandante, respecto a esos incumplimientos,** entrando a un análisis de cuáles serían las causas. Agrega que nunca existió negación del señor Cristian para suscribir el otro sí, simplemente, se **solicitaba la aclaración sobre la modificación a las metas,** la cual nunca se dio, nunca fue clara, dándose como resultado que **5 meses después le notifican un incumplimiento que para él era nulo o no era muy claro.** Alega que no se estudió si la causa del

presunto incumplimiento era imputable al trabajador, si éste tuvo claras las nuevas metas; no hay constancia sobre una capacitación previa; si bien tenía acceso a una intranet, nunca tuvo un superior funcional durante los últimos meses en el Centro de Atención y Ventas Sao Paulo.

Alegatos de conclusión:

Los apoderados de las partes reiteraron argumentos expuestos en el trámite de la primera instancia y al sustentar el recurso de apelación.

Agotado el trámite procesal correspondiente a este tipo de procesos y sin que se aprecie causal alguna de nulidad que invalide la actuación, se procede a resolver el asunto de fondo, previas las siguientes,

CONSIDERACIONES

La competencia de esta Corporación está dada por los puntos que son objeto de apelación; de conformidad con lo establecido de conformidad con lo establecido en los artículos 57 de la Ley 2ª de 1984, 15 y 66 A del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad Social, respectivamente.

Conflicto Jurídico:

El asunto a dirimir, radica en verificar si es procedente revocar la Sentencia de Primera Instancia; analizándose si constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo por parte de la demandada, el incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el empleador mes a mes y si procede el reconocimiento de la indemnización pretendida.

Encontrando esta Sala de Decisión Laboral procedente revocar la Sentencia de Primera Instancia, por las siguientes razones:

Está por fuera de discusión en esta Segunda Instancia, conforme a la prueba documental aportada y así fue aceptado por COMCEL S.A. al responder la demanda, que las partes estuvieron vinculadas mediante un **contrato de trabajo a término indefinido, con fecha de inicio el 19 de junio de 2012 y terminación el día 18 de abril de 2018**, por decisión unilateral de la demandada; que el demandante se desempeñó en el cargo denominado Consultor de Servicio Personalizado Clientes, para la época del despido ejercía en el Centro de Atención y Ventas (CAV) Sao Paulo de Medellín, con un salario básico mensual de \$2.131.000.

Sobre lo que es objeto de apelación, **el Juez de Primera Instancia consideró en términos generales**, que la falta de cumplimiento de metas está incluida como grave en el contrato de trabajo, cuya ocurrencia quedó demostrada con la prueba

practicada; **el demandante conocía las metas** y el sistema de puntos, aceptó en los descargos haber recibido capacitación, tener acceso a intranet, dio cuenta de las tareas a desarrollar, conocía el significado de los puntos sobre retención, forma de medición, herramientas de la compañía para retención, contabilización de los puntos, **fue notificado sobre el cumplimiento de metas**, conocía sobre los productos; sin que pueda equipararse el despido a una sanción disciplinaria, no obstante, fue citado a diligencia de descargos, se le dieron a conocer las pruebas con cada uno de los cuadros, donde se plantean las metas impuestas con el porcentaje de cumplimiento, garantizándose el derecho de defensa.

Para dar por terminado el contrato de trabajo, corresponde al empleador manifestar el motivo de la decisión al momento de la terminación, sin que en forma posterior puedan alegarse otros motivos, según lo establecido en el **artículo 66** del Código Sustantivo del Trabajo; así:

“...ARTICULO 66. MANIFESTACION DEL MOTIVO DE LA TERMINACION. <Artículo modificado por el parágrafo del artículo 7o. del Decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente:> La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos...”.

Respecto a la carga de la prueba en estos casos, la Sala de Casación Laboral de la H. Corte Suprema de Justicia, en **Sentencias SL5374 de 2019** y Radicado 32568 de 2008, precisó que **cuando el trabajador pretende una indemnización como consecuencia de un despido injusto**,

que este afirma existió, **le corresponde demostrar el despido y al empleador, la justa causa invocada.**

En el caso debatido, el hecho del despido se encuentra aceptado por la demandada y está demostrado con la **carta de terminación del vínculo laboral**, donde se comunicó al demandante lo siguiente:

*“...1. La Compañía tuvo conocimiento que **usted incumplió con sus obligaciones laborales** como Consultor Servicio a Clientes ... toda vez que **incumplió los presupuestos de metas e indicadores previamente establecidos por la Empresa** y notificados a usted en los siguientes términos:*

*En noviembre de 2017, Usted **incumplió en altas y en retención***

*En diciembre de 2017, Usted **incumplió altas***

*En enero de 2018, Usted **incumplió altas y retención***

*En febrero de 2018, Usted **incumplió metas en altas y retención***

(...)

2. Los hechos anteriormente relacionados, fueron objeto de investigación disciplinaria ... dentro del proceso disciplinario se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas:

(...)

- Correos electrónicos notificando las metas de fechas 01 de noviembre de 2017, 05 de diciembre de 2017, 05 de enero de 2018 y 02 de febrero de 2018*
- Cuadros de validaciones de cumplimientos de metas de ventas y retención de los meses de noviembre y diciembre de 2017, así como de enero y febrero de 2018.*

(...)

no existe justificación para su incumplimiento, pues Usted adoptó una conducta indisciplinada e insubordinada que va en perjuicio de los intereses de la Empresa, y de sus obligaciones como trabajador de la misma.

(...)

Para el mes de noviembre de 2017, Usted tuvo un cumplimiento del 67% en el indicador de altas (ventas) y del 93% en el indicador de retención; en el mes de diciembre de 2017 Usted tuvo un cumplimiento del 44.7% en la meta asignada para altas (ventas); en el mes de enero de 2018 Usted tuvo un cumplimiento de solamente 82.7% en el indicador de altas (ventas) y del 46% en el indicador de retención; y en el mes de febrero de 2018, Usted tuvo un cumplimiento de 76.0% en el indicador de altas (ventas) y del 67% en el indicador de retención, evidenciándose su infracción de manera clara y flagrante respecto al presupuesto de metas de ventas y de retención de los meses anteriormente mencionados, que Usted debía cumplir como trabajador, siendo necesario señalar que dicha conducta no puede ser tolerada en forma alguna por la Empresa, pues la misma es una falta grave y perjudica a la Compañía...” (folio 59).

De acuerdo al contenido de la comunicación, los

siguientes son los porcentajes de cumplimiento de las metas fijadas por el empleador:

Periodo	Cumplimiento Altas (ventas)	Cumplimiento retención
Nov 2017	67%	93%
Dic 2017	44.7%	-
Ene 2018	82.7%	46%
Feb 2018	76%	67%

En dicha carta, se transcribieron algunos **aportes de las respuestas dadas por el trabajador, al indagársele sobre las razones por las cuales no alcanzó las metas fijadas por la compañía**, exponiendo este que **en Retención el CAV nunca cumple**; que no cumplió las metas de diciembre de 2017 y enero de 2018 **por la baja afluencia de clientes en el CAV**, en febrero de 2018 **por las caídas del sistema, la poca afluencia de clientes**; como se muestra a continuación:

- d. Así las cosas, se le preguntó si la Compañía le informa a Usted las cuotas establecidas para cada mes, a lo que Usted contestó: "Sí (...)", así mismo, se le cuestionó si el presupuesto y metas del indicador de puntos establecido por la Compañía notificado mensualmente, a lo que Usted respondió: "Sí." respuestas que ponen de presente que Usted conocía plenamente sus obligaciones laborales y que cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de sus funciones, siendo esta la razón por la cual es completamente claro que Usted debe garantizar el cumplimiento de las mismas, so pena de estar incumpliendo de manera grave con sus obligaciones laborales, siendo sus excusas y justificaciones completamente improcedentes, frente a un incumplimiento de este tipo.
- e. De esta manera, se le solicitó indicar por qué no había cumplido las metas de ingresos Altas Unidades que le asignó la Compañía para el mes de noviembre de 2017, a lo que Usted informó: "(...) Retención el CAV nunca cumple (...)" así mismo, se le preguntó por qué no cumplió las metas de ingresos Altas Unidades y Retención que le asignó la Compañía para el mes de diciembre de 2017, a lo que Usted contestó: "Por la baja afluencia de clientes (...)": respuestas que constituyen un incumplimiento a las obligaciones laborales lo cual es una conducta que resulta negligente, irresponsable e indisciplinada, más aun teniendo en cuenta que en el literal p) de la cláusula sexta de su contrato de trabajo Usted, califica dicho comportamiento como una justa causa de terminación, lo que da lugar a la terminación del contrato de trabajo imputable a su comportamiento.
- f. En ese sentido, cuando se le preguntó por qué no cumplió las metas en puntos y Retención que le asignó la Compañía para el mes de enero de 2018, Usted respondió: "Porque la afluencia de clientes en el CAV es muy baja (...)": de igual manera, se le cuestionó por qué no cumplió las metas en puntos y Retención que le asignó la Compañía para el mes de febrero de 2018, Usted dijo: "Por las caídas del sistema, la poca afluencia de clientes(...)" respuestas que evidencian el incumplimiento de las metas de los meses enero y febrero de 2018, puesto que dichas situaciones hacen parte de la gestión que Usted como Consultor de Servicios o a Clientes debe realizar y manejar, junto con las capacitaciones y acompañamientos que le brinda la Empresa: sin embargo, Usted demuestra su actitud descuidada, puesto que de manera negligente, irresponsable e indisciplinada omitió el cumplimiento de los indicadores correspondientes.
- g. Por último, se le solicitó indicar si era de su conocimiento que no cumplir las cuotas establecidas por la Empresa, se veían afectados los ingresos de la misma, a lo que Usted manifestó: "Sí, es de mi conocimiento" respuesta que evidencia no solo su incumplimiento de sus funciones, sino que también una actitud desinteresada frente a la Compañía y las directrices que la misma imparte, pues aun sabiendo las



consecuencias que su incumplimiento acarrea decidió incumplir, lo cual para la Empresa es totalmente reprochable e inadmisibile.

4. Hechas las anteriores precisiones, es importante dejar de presente que con su comportamiento Usted ha confirmado que no cuenta con las capacidades y la disciplina necesarias para desempeñar correctamente las funciones que le han sido encomendadas, razón por la cual para la Empresa es imposible confiar en que Usted pueda cumplir en debida forma con las obligaciones laborales que le corresponden en virtud del grado de diligencia que las mismas requieren.

Finalmente, la demandada invoca como sustento normativo para dar por terminado el contrato de trabajo en forma unilateral y con justa causa, los numerales 2°, 4° y **6° del artículo 62** y el numeral 1° del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, numerales 1° del artículo 52 y 4° del artículo 58 del Reglamento Interno de Trabajo y **literal p) de la Cláusula Sexta del contrato de trabajo**.

Conforme a esta última norma, **literal p) de la cláusula sexta del contrato de trabajo, las partes acordaron como falta grave** que da lugar a la terminación del contrato de trabajo con justa causa imputable al trabajador “...**el incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de retención, cambios de plan UP y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en el primer contacto...**” (fl 13), causal que le fue endilgada al demandante para finalizar el vínculo laboral.

Y con relación al numeral 6° del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo –causal invocada por la demandada-, la **Sala de Casación Laboral de la H. Corte Suprema de Justicia**, tiene señalado que la finalidad del segundo aparte, es

que el empleador pueda hacer uso del despido cuando el trabajador incurra en una conducta que hubiere calificado como grave, requiriéndose que se encuentre así definida en forma clara y categórica. Así mismo, en **Sentencia SL670-2018**, reiterando SL del 10 de marzo de 2009 Radicado 35105, señaló que **la gravedad de la falta corresponde fijarla a los pactos, convenciones, contratos individuales o reglamentos, sin que pueda el Juez entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de la falta:**

“...Por otra parte, cualquier falta que se establezca en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

En el primer concepto la gravedad debe ser calificada por el que aplique la norma, en el segundo la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta ...’

Y en sentencia de 19 de septiembre de 2001, radicación 15822, así razonó esta Corporación:

“Sobre esta facultad, la Corte Suprema de Justicia, en su Sala de Casación Laboral ha esbozado en múltiples fallos que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo. Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquéllos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que si se califican de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato; no puede, el juez unipersonal o colegiado, entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de la falta. Lo debe hacer, necesariamente, cuando la omisión imputada sea la violación de las obligaciones especiales y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del C.S. del T. Lo importante es que el asalariado incurra en una de las faltas calificadas de graves por el reglamento interno de trabajo, sin importar si ella, produjo daño o beneficio para la entidad patronal...” (Subrayas son del texto).

A su vez, en **Sentencia SL2193-2019**, indicó que **para determinar la justeza del despido no resulta suficiente lo señalado en la carta que pone fin a la relación laboral**, ya que por sí sola, no tiene la virtud de demostrar la existencia de

los hechos invocados, **siendo necesario que se comprueben con otros medios de convicción** y reiteró Sentencia SL del 26 de agosto de 2008 Radicado 33535, en los siguientes términos:

*“...para la autoridad judicial ello no es suficiente para acreditar los hechos que allí se le atribuyeron al actor, y esta aserción, además de que no es desvirtuada por la censura, la comparte íntegramente la Corte, toda vez que, como se ha dicho en otras oportunidades, **lo manifestado allí constituyen los motivos de la decisión del empleador, pero por sí solo, no demuestra la existencia de los mismos, sino que las imputaciones al trabajador deben estar soportadas en otras pruebas del proceso que acrediten la existencia de los hechos...**”* (Negritas fuera de texto).

Y en la Sentencia con **Radicación 35998** del 25 de junio de 2009, señaló que, **aunque la falta esté calificada como grave en el contrato de trabajo, el Juez no está impedido para examinar las razones aducidas, con el fin de establecer si el trabajador incurrió en ella:**

“...El hecho de que una conducta del trabajador sea calificada en el contrato de trabajo como falta grave que faculte al empleador para terminar el vínculo contractual por justa causa, no significa que el juez no pueda examinar los motivos aducidos para determinar si efectivamente el trabajador incurrió en dicha falta. Desde luego que no juzgará la gravedad de la misma, pues esa calificación ha sido previamente convenida por las partes, pero sí, si el trabajador incurrió en la conducta antilaboral, ya que en estos eventos no opera la responsabilidad objetiva...”.

Es de anotarse que sobre el tema objeto de análisis, la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Pereira, en un caso de connotación similar, contra la misma entidad aquí demandada, respecto a la fijación de metas en compañías de telefonía, indicó en providencia del 5 de junio de 2012, Radicado 66001-31-05-001-2011-00311-0, lo siguiente:

“...Pero si la principal obligación del trabajador era la de vender servicios de telefonía celular, se entiende que las metas preestablecidas para que aquél pudiese ejecutar la labor a que se obligó, tienen que ser racionales y potencialmente posibles.

*Sobre esta senda resulta prudente, oportuno y necesario precisar que la fijación de **las mismas no puede estar llanamente supeditada a la libre voluntad o capricho del empleador, en tanto el logro de aquellas no está simplemente ligado a la actividad personal del empleado.** No, unas y otro tienen que partir del reconocimiento del vaivén o volatilidad del mercado, no pudiendo Comcel S.A. desconocer que hay labores, en donde el resultado depende, no necesariamente de la agilidad o destreza del empleado, sino del albur, donde juega un rol protagónico la dinámica de la economía nacional, regional o local, e indudablemente la competencia, que en el caso que concita la atención de la Sala, es sabido que son varias las empresas que de manera emprendedora y afanada, han irrumpido todos los rincones de nuestra geografía nacional...” (Negritas fuera de texto).*

Igualmente, la Sala Tercera de Decisión Laboral de este Tribunal, mediante Sentencia del 13 de agosto de 2021, en proceso laboral promovido contra Comcel S.A. Radicado 050013105 002 2018 00639 01, donde la demandante se desempeñaba también como Consultor de Servicio Personalizado Clientes en el Cav Sao Paulo –como en este caso– y le fue terminado el contrato de trabajo invocándose como falta grave el incumplimiento de cuotas mínimas de presupuestos y metas de indicadores mes a mes, confirmó la Sentencia condenatoria explicando lo siguiente:

*“...Para la Colegiatura, tal como concluyó el a quo, de acuerdo a la prueba recaudada, **se advierten graves falencias en la fijación misma de las metas**, ante la utilización de variables ajenas al desempeño de la trabajadora, y a la existencia **de un cúmulo de limitaciones, también ajenas a ella, metas que según el a quo y alguno de los testigos eran “incumplibles”, para la sala desproporcionadas**, con más razón en un Cav, como el de Sao Paulo, donde trabajaba la actora, que no tenía coordinador, cargo que era de suma importancia teniendo en cuenta que se estaban realizando cambios en la compañía con relación a la exigencia de metas para evaluar el desempeño de los trabajadores, circunstancias o motivos justificantes que sí podía evaluar el fallador, sin que con ello se esté valorando la gravedad de la falta sino su misma configuración. Así las cosas, el despido de la demandante se torna en injustificado, siendo procedente la indemnización por despido injusto a la que accedió el a quo...” (Negritas fuera de texto).*

Encontrando esta Sala de Decisión Laboral que, si bien es cierto, en el contrato de trabajo suscrito entre las partes, se pactó como falta grave que da lugar a la terminación del contrato de trabajo en forma unilateral con justa causa, el incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el empleador mes a mes en temas de retención y en ventas, falta que le fue endilgada al demandante en la carta de terminación del vínculo laboral; sin que le esté dado al Juez entrar a calificar de nuevo la gravedad ya asignada por las partes a la falta; también lo es, que conforme a la jurisprudencia especializada antes citada, el juzgador si está habilitado para revisar la ocurrencia de los hechos atribuidos y si efectivamente, el trabajador incurrió en las conductas calificadas como graves.

Y de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente, lo que se observa es que **Comcel S.A. atribuyó al demandante una responsabilidad objetiva –la cual no puede operar en estos casos-**, frente al hecho de no alcanzar el 100% de las metas fijadas en retención y ventas, con unos topes mínimos que además eran fijados unilateralmente por el empleador, sin consideración a diferentes circunstancias que claramente no dependían del trabajador, por más que tuviera dedicación y la voluntad e influían en el hecho de no alcanzar el resultado esperado por la compañía.

Siendo relevantes las razones expuestas por el trabajador en la **diligencia de descargos**, ya que obedecen a circunstancias propias del negocio de las telecomunicaciones, su operación comercial o de competencia con otros operadores para acaparar el mercado, que escapan al control del trabajador en su rol de Consultor de Servicio. Es así como, al ser indagado

por la empresa para que explicara por qué no había cumplido las metas de ingresos altas unidad y retención, asignadas por la compañía para noviembre y diciembre de 2017, enero y febrero de 2018, respondió:

“...en Retención el CAV nunca cumple, en noviembre quedó con 39 colocados de diferencia, ya que **los pocos clientes que van la mayoría son empresas y van a cancelar varias líneas a la vez**, ... El centro de Atención **no cumplí debido a la baja afluencia de clientes** lo cual **se puede corroborar con los traslados de consultores a otros centros de atención** indicando que el Cav se puede sostener con menos consultores, y **si no hay clientes no hay a quien venderle; los horarios de atención fueron extendidos e incluso se abrieron los domingos sin obtener resultados positivos** ..., por la baja afluencia de clientes ya que este es un Cav poco productivo, **retomando las palabras de la Gerente Regional que indicó que se está buscando un local para trasladar Sao Paulo ya que este Cav está muy escondido y no está siendo productivo**. ... Hay que tener en cuenta las **caídas del sistema**, las fallas en el aplicativo para las activaciones, la demora en contactarnos con otras áreas para dar solución a los clientes. ... **Las ventas que realicé en otros centros de atención los domingos y festivos laborados, no me cuentan** para el cumplimiento que se está revisando, pero en cambio sí me cuentan las desactivaciones ... **Los horarios fueron extendidos en el Cav para atraer mayor número de clientes, sin que se obtuviera resultados positivos**, adicionalmente el Cav no cumplió y ninguno de mis compañeros. ... Por las caídas del sistema, la **poca afluencia de clientes**, la **falta de un líder del Cav que encamine los objetivos** del Cav o que haga retroalimentaciones, que haga **estrategias**. **Las ventas no son atraídas por uno sino que llegan al Cav**, es la gestión que uno haga con los pocos clientes que llegan ahí, que son casi siempre los mismos. He tenido funciones especiales con la apertura y cierre del Cav como encargado de la oficina, lo que quiere decir que en ese tiempo no tengo atenciones, lo cual disminuye mi posibilidad de vender. Adicional también hice apoyo telefónico llamando a otros centros de atención que estaban con más afluencia de clientes que en Sao Paulo con el fin de apoyarlos con asesoría, no podía vender pero sí colocar tickler plan par o desativ si lo cual contaba en contaba en contra mía. ... Los turnos de los clientes de hogar me quitan la posibilidad de vender ya que los tiempos de atención con ellos son muy altos, porque no tenemos fácil acceso de un apoyo o un entrenador de estos servicios...” (fls 21 a 30 archivo 01).

En dicha diligencia el trabajador aportó 9 **anexos**, relacionados con el cargo y reportes para los periodos objeto de revisión, incluyendo **caídas del sistema (4 folios)** y **apoyo telefónico (7 folios)**, que el demandante expuso como razones que impidieron el cumplimiento de metas, sin que se aprecie que la demandada se pronunciara o las tuviera en cuenta al

momento de dar por terminado el contrato de trabajo.

De lo anterior se observa que el trabajador hizo énfasis en temas relevantes como falta de capacitación, de apoyo y acompañamiento de un líder o coordinador en el lugar de trabajo, que efectuara retroalimentaciones o ideara estrategias de mejoramientos; aspectos no desvirtuados por la Compañía, pues no realizó siquiera un pronunciamiento concreto frente a las falencias advertidas por el señor Cristian Andrés.

Siendo evidente que para proceder a dar por terminado el contrato de trabajo en forma unilateral invocando el no cumplimiento de las metas, la demandada omitió efectuar una revisión de las causas y efectos, a partir de las múltiples y numerosas circunstancias dadas a conocer por el trabajador y que eran ajenas a su voluntad; sino que simplemente le atribuyó la responsabilidad objetiva por no alcanzar esos topes mínimos que eran impuestos en forma unilateral, sin posibilidad para el asesor de tener control sobre aspectos como la ubicación estratégica con que debía contar el Centro de Atención a fin de garantizar el acceso o el contacto con cierto número de clientes activos o potenciales que permitieran el número mínimo de activaciones; influyendo temas propios del negocio y no atribuibles al Asesor, como el correspondiente estudio de mercado, coberturas, tecnologías, precios, entre otros; dando a conocer el demandante que un solo cliente empresarial podía cancelar al mismo tiempo muchas líneas, lo que influía directamente en el no cumplimiento de la meta de retención y en ello pueden influir la cobertura, calidad del servicio, competencia de otros operadores, que no están bajo

control del Asesor.

Lo anterior se corrobora con la declaración de la testigo **Bibiana Ramírez Londoño**, quien fue compañera de trabajo del demandante en el año 2013, al manifestar que en reuniones **se establecían metas a cumplir por el CAV**, no puntualizadas a un consultor sino al CAV. Por su parte, la señora **Mónica María Uribe Díaz Gerente de ventas CAV** de Medellín, dio a conocer que el cumplimiento de ventas se impone dependiendo del CAV y desde Bogotá, considerando la afluencia de clientes, el sector, la cobertura, en términos iguales para todos los consultores del CAV. Y el señor **Vladimir Alonso Tibatá Leal - Coordinador de Proyección y Presupuestación de la Dirección de Planeación Estratégica en Claro**, manifestó que siempre hubo medidores de gestión y que **la verificación de metas ha tenido variación, cuando ingresó Telmex se modifica la política, que la meta se impone al CAV y se divide entre los consultores**, dependiendo del sector; información de la cual se puede concluir que efectivamente, para el cumplimiento de las metas influían distintos factores, de mercado, tecnología, tarifas, cobertura, clientes, todos ellos ajenos al control del demandante en su rol de Asesor de Servicio.

Llama también la atención y es diciente, que **el demandante se desempeñó en el mismo cargo como Consultor de Servicio**, desde el 19 de junio de 2012 hasta el 18 de abril de 2018, esto es, **durante aproximadamente seis (6) años**, sin que exista constancia de haber sido requerido por incumplimiento de metas en épocas anteriores a los cuatro (4) periodos evaluados, entre noviembre de 2017 y febrero de 2018;

lo cual coincide con lo afirmado en la demanda, referente a que Comcel S.A. puso de presente otro sí al contrato de trabajo, en el que se incluían nuevas directrices para el cumplimiento de metas.

Respecto al contenido del Otro sí, según explicaron la señora Mónica María Uribe Díaz - Gerente de Centros de Atención a Ventas en Medellín y el señor Vladimir Alonso Tibatá Leal - Coordinador de Proyección y Presupuestación de la Dirección de Planeación Estratégica de la demandada, con el documento se proponía a quienes voluntariamente se acogieran, un sistema de remuneración variable, en función de alcanzar un nivel de puntos establecido, en la comercialización de productos de Telmex Colombia S.A. y Comcel S.A. y que **para quienes no se acogieran, la remuneración continuó siendo fija, como en el caso del demandante**; lo que quiere decir que el demandante no suscribió el documento, no obstante, fue objeto de medición de esos resultados, atribuyéndosele falta grave por incumplimiento de metas que, aunque fue calificada como tal en el contrato de trabajo, lo cierto es que de acuerdo a lo ampliamente explicado, el desempeño del demandante en su cargo de Asesor de Servicio Personalizado no tenía el control sobre las variables que influían negativamente, en el resultado esperado por la empresa.

Así las cosas, esta Sala de Decisión Laboral encuentra que la terminación del contrato de trabajo del demandante se dio sin justa causa, siendo procedente **revocar** la Sentencia absolutoria de Primera Instancia; en su lugar, se **condenará** a COMCEL S.A. a reconocer y pagar la **indemnización**

contemplada en el numeral 2° del literal a) del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

Atendiendo a que el contrato de trabajo que unía a las partes lo era a término indefinido, que la duración fue desde el 19 de junio de 2012 hasta el día 18 de abril de 2018 y que el salario devengado fue de \$2.131.000; la indemnización corresponde a 126.6 días de salario, equivalentes a **\$8.992.820**; suma que pagará demandada debidamente **indexada** a partir del 1° de mayo de 2018 y hasta el momento efectivo del pago de la obligación, como factor que permite compensar la pérdida del valor adquisitivo de la moneda por los efectos del fenómeno inflacionario.

COSTAS:

Se revocará la condena en Costas de Primera Instancia impuesta al demandante; se condenará a éstas en ambas instancias a cargo de COMCEL S.A., al haberse revocado totalmente la Sentencia de Primera Instancia y en favor del demandante Cristian Andrés Restrepo Chavarriaga, anotándose que las agencias en derecho de Primera Instancia serán liquidadas por el *a quo*; en Segunda Instancia se fija como agencias en derecho un salario mínimo legal mensual vigente (\$1.160.000) a favor del demandante; de conformidad con lo establecido en el numeral 4° del artículo 365, artículo 366 del Código General del Proceso y Acuerdo 10554 del 5 de agosto de 2016 expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, **EL TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN, SALA CUARTA DE DECISIÓN LABORAL**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: Se **REVOCA** la Sentencia de la fecha y procedencia conocidas que por vía de **Apelación** se revisa; en su lugar, se **CONDENA** a **COMCEL S.A.** a reconocer y pagar al señor **CRISTIAN ANDRÉS RESTREPO CHAVARRIAGA**, la suma de **\$8.992.820** por concepto de **indemnización** contemplada en el numeral 2° del literal a) del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo; debidamente **indexada** a partir del 1° de mayo de 2018 y hasta el momento efectivo del pago de la obligación; de conformidad con lo explicado en la parte considerativa de esta Sentencia.

SEGUNDO: Se **REVOCA** la condena en Costas de Primera Instancia impuesta a cargo del demandante Cristian Andrés Restrepo Chavarriaga. Se condena en Costas en ambas instancias a **COMCEL S.A.** en favor del demandante, las agencias en derecho de Primera Instancia serán liquidadas por el *a quo*; en Segunda Instancia se fija como agencias en derecho un salario mínimo legal mensual vigente (\$1.160.000) a favor del demandante. Todo lo anterior según lo explicado en la parte motiva.

TERCERO: Lo resuelto se notifica mediante **EDICTO**, por el término de un (1) día; se ordena devolver el proceso al Despacho de origen. En constancia se firma el Acta por quienes en ella intervinieron.

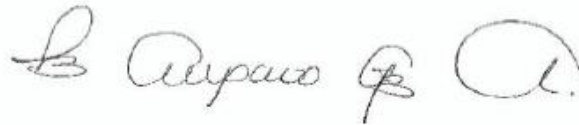
Las Magistradas,



MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ



CLAUDIA ANGÉLICA MARTÍNEZ CASTILLO



LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZÁBAL



**TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN
SECRETARIA SALA LABORAL
EDICTO VIRTUAL**

HACE SABER:

Que se ha proferido sentencia en el proceso que a continuación se relaciona:

Proceso : Ordinario de Segunda Instancia
Demandante : **CRISTIAN ANDRÉS RESTREPO CHAVARRIAGA**
Demandado : **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.**
Radicado : **05001 31 05 019 2019 00072 01**
Providencia : Sentencia
Temas y Subtemas : Laboral individual – Indemnización por despido
Injusto, falta grave, cumplimiento metas -.
Decisión : Revoca Sentencia absolutoria de Primera Instancia
Sentencia No : 25

FECHA SENTENCIA: 23 de febrero de 2023

CONSTANCIA DE FIJACIÓN

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

Fijado hoy viernes 24 de febrero de 2023 a las 8:00 Am Desfijado hoy
viernes 24 de febrero de 2023 a las 5:00 Pm

Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 41 del CPTSS, en concordancia con el artículo 40 ibidem. La notificación se entenderá surtida al vencimiento del termino de fijación del edicto.

RUBEN DARIO LÓPEZ BURGOS
Secretario