



Carlos Sedano
Asesor Laboral de CEHAT

Maltrato a la clientela de la empresa como causa de sanción disciplinaria

Si hay algo que tiene muy en cuenta el cliente en una industria como la hostelería es la atención que recibe de los profesionales y empleados en general. El adecuado trato a la clientela es fundamental para el buen funcionamiento del negocio hotelero. Consciente de ello, el Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de Hostelería tipifica como falta grave el “no atender al público con la corrección y

diligencia debidas, siempre que de dicha conducta no se derive un especial perjuicio para la empresa o trabajadores, en cuyo caso se calificará como falta muy grave”. Aunque acreditar el maltrato o abuso a un cliente no siempre es fácil, por la volatilidad del mismo, la Justicia a menudo da respuestas satisfactorias al empresario que decide sancionar.

Tal es el caso de una compañía hotelera que sancionó a un camarero que tildó de “mafioso” a un cliente de nacionalidad italiana, en presencia de un grupo de turistas de la misma nacionalidad. Los clientes, a través de la guía que los acompañaba, presentaron queja por el comportamiento del empleado, dejando constancia además en las encuestas de calidad que la empresa pasaba periódicamente, de su protesta por el trato recibido. El trabajador, pese a que tan solo había recibido una amonestación escrita, impugnó la sanción, que fue confirmada por el Juzgado de lo Social de Palma de Mallorca, y más tarde por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, que en sentencia de 6 de noviembre de 2015 estimó acreditados los hechos pese a que no fueron ratificados en juicio por ninguno de los testigos directos (ya de vuelta en su país), sino únicamente indirectos, siendo esta una de las mayores dificultades que entraña la defensa de este tipo de procedimientos.

Distintos Tribunales han dictado sentencias a favor de clientes por el maltrato de empleados

También el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en sentencia de abril de 2004, estimó adecuada a derecho la sanción consistente -en este caso-, en el despido disciplinario impuesto a otro camarero que habitualmente faltaba al respeto de los clientes. En la ocasión concreta analizada un cliente le solicitó que le cambiara la taza, a lo que aquél le respondió “cámbiatela tú”, hablándole con malos modos y menospreciándolo, y en siguientes fechas, a un cliente que se quejó de que los cubiertos estaban sucios, le indicó que era un “pejiguero y un señorito, y que si no le gustaba que se diera media vuelta”, en presencia de otros clientes. La sentencia de instancia declaró la procedencia del despido y la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia confirmó dicha sentencia desestimando el recurso del trabajador, que pretendía la aplicación de la teoría “gradualista” en materia disciplinaria, en descargo del trabajador, tomando en consideración el grave daño causado a la imagen de la empresa al producirse los hechos en presencia de otros clientes.

También confirmó la procedencia del despido de una trabajadora la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, que en julio de 2007 estimó como causa justa de despido llamar “gorda” y “vaca” a una cliente que intentó mediar en una discusión entre dos empleadas de la misma empresa. La despedida, además, se despachó a gusto diciendo a la cliente que “lo que tenía que hacer era irse a su casa a fregar y no volver más a la cafetería”, todo ello en presencia de varios clientes que, abochornados, comenzaron a abandonar el local. El Tribunal Superior consideró que tales hechos eran constitutivos de falta muy grave de transgresión de la buen fe contractual, y por tanto, merecedores de la máxima sanción en el ámbito laboral, por lo que entendió justificado el despido, no apreciando como atenuante de la gravedad de los hechos la circunstancia de que la empleada tuviera un grado de discapacidad del 42 por 100.

Al margen ya del sector hotelero, aunque perfectamente aplicable a este ám-

bito, se encuentran resoluciones judiciales que en otros ámbitos de actividad, han tomado en consideración la importancia de la atención a la clientela como factor clave para la buena marcha del negocio. En este sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Social, confirma también el despido de una empleada de peluquería que manchó la camisa de una cliente con tinte, y lejos de disculparse, la increpó por haber movido

la cabeza, culpabilizándola del incidente, lo que motivó una discusión entre ambas y que fuera otra empleada la que tuviera que finalizar el servicio y disculparse en nombre de la empresa. Se men-

cionan otros incidentes, protagonizados por la empleada, consistentes en el trato inadecuado a un menor, a quien se increpó en varias ocasiones tratándole con desprecio, o la negativa a atender a una cliente bajo el pretexto de estar a punto de cerrar, cuando faltaban dos horas para el cierre del establecimiento. En este caso, pese a que la sentencia razona que no toda conducta del empleado es merecedor del despido, estima que en este caso que la conducta había causado un perjuicio a la empresa, consistente en la pérdida de clientela.

El sector bancario es asimismo sensible a la conducta desplegada por sus profesionales y empleados hacia la clientela; una conducta inadecuada hacia esta puede ser determinante para su mantenimiento y fidelidad. Así lo entendió la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en mayo de 2007, que desestimó la demanda de un empleado de Caja Madrid, despedido por increpar a un cliente diciéndole “no digas gilipolleces y estupideces, a veces pareces tonto”, siendo habitual este tipo de abusos de confianza verbales del trabajador hacia los clientes. La sentencia razona que tales expresiones revelan una total falta de respeto hacia las personas a las que debe su atención el trabajador, por lo que considera procedente el despido.

Los jueces son, por tanto, conscientes de la importancia que tiene la atención dispensada al público por parte de los trabajadores, sabedores de los graves daños de imagen que una conducta inadecuada puede acarrear para la empresa. Las respuestas son, por tanto, acordes a esa sensibilidad, no obstante la existencia de resoluciones discrepantes, es en buena medida por las dificultades probatorias.

Fuera del ámbito de la hostelería también hay casos que han dado la razón a los clientes

