



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D.C., 6 de mayo de 2020

REF.: Acción de Tutela N° 2020-00117 de ESTAFANÍA AYA LEÓN contra la sociedad TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por la señora **ESTEFANÍA AYA LEÓN** en contra de la sociedad **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.** por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales a la vida, al trabajo, a la seguridad social y a la igualdad.

ANTECEDENTES

1. Hechos de la demanda

Señaló que ingresó a trabajar a Teleperformance el 10 de julio de 2019 en una campaña denominada “*Walmart.com*” donde debía contestar llamadas de servicio al cliente.

Adujo que posteriormente, empezó a presentar molestias en su voz hasta el punto de perder la misma, por lo que acudió a la enfermería de la empresa donde le ordenaron reposo vocal, situación que fue comunicada mediante correos electrónicos a su supervisora; sin embargo, pese a la orden médica se vio obligada a contestar llamadas.

Manifestó que, ante el deterioro de su voz, el médico de la empresa ordenó reposo total por 30 días, el cual no fue seguido correctamente por la operación toda vez que tuvo que esforzar su voz durante media jornada laboral todos los días.

Indicó que obtuvo un diagnóstico por el especialista de la EPS Sanitas, que arrojó que tenía nódulos en las cuerdas vocales o posibles quistes.

Informó que por la pandemia que cruza el país y decretada la cuarentena, sus compañeros fueron enviados a trabajar desde el hogar con los respectivos equipos aportados por la empresa para seguir con la operación; no obstante, fue obligada a tomar una licencia no remunerada, a la cual accedió y empezó desde el 23 de marzo hasta el 13 de abril de 2020 y que al regresar a trabajar persistió la situación donde se ve obligada a usar su voz poniendo en riesgo de quedar afónica permanentemente.

Finalmente, sostuvo que no ha recibido ningún apoyo de la ARL, la cual solo le tomó unos datos antes de la cuarentena, sin volverla a llamar o hacerle algún seguimiento.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

2. Objeto de la Tutela

De acuerdo a lo anterior solicita que, a través de la presente acción, se protejan los derechos fundamentales a la vida, al trabajo, a la seguridad social y a la igualdad y, en consecuencia, pide ordenar a la sociedad Teleperformance ubicarla en un cargo donde pueda desarrollar su labor sin comprometer su voz en las mismas condiciones pactadas en el contrato a término indefinido y que no se desmejoren sus condiciones laborales.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 22 de abril de 2020, mediante el cual se ordenó librar comunicación a la accionada con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente.

Por otra parte, el Despacho requirió a la accionada para que informara cuál es la administradora de riesgos laborales de la accionante, donde manifestó que lo es la ARL Sura, por lo que mediante auto del 22 de abril de 2020, fue vinculada a la presente acción.

Informes recibidos

Teleperformance Colombia S.A.S. a través de su apoderada general señaló que la trabajadora se acercó al área de salud de la compañía en la cual se evidenció que tenía síntomas de disminución en el nivel de voz y posterior a esa consulta el médico laboral de la compañía ordenó que se le disminuyera el trabajo en donde tuviera que atender llamadas, con el fin de preservar el estado de salud de la promotora.

Manifestó que el médico laboral de la compañía recomendó que la trabajadora no realizara labores en las cuales necesitara usar su voz y que la empresa cumplió tal recomendación, pues el día 17 de abril de 2020, cambió a la accionante a una línea de servicio en la que tiene que realizar funciones de servicio al cliente por medio de un canal electrónico en chat con los clientes y que en ese servicio no requiere el uso de su voz en ningún momento.

Reseñó que fue la promotora quien solicitó de manera voluntaria una licencia no remunerada a la compañía y que desde el 14 de abril de 2020, día en que finalizó su licencia no remunerada, la trabajadora fue enviada a su casa con pago de salario hasta el día 18 de abril de 2020, día en que se reincorporo a trabajar en la nueva línea de servicio a la cual esta asignada, en donde no debe realizar ninguna función en la cual requiera el uso de su voz.

Por otra parte, se opuso a todas las pretensiones y reiteró que ha cumplido a cabalidad con lo ordenado por el médico de la compañía por lo que no evidencia ninguna



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

vulneración a los derechos fundamentales de la promotora y que la misma se encuentra realizando sus labores en una línea donde no requiere el uso de su voz.

ARL Sura a través de su representante legal judicial señaló que la trabajadora padece de *"disfonía por nódulos en las cuerdas vocales"* y que a la fecha no tiene calificación de origen de dicho diagnóstico.

Manifestó que las pretensiones solo pueden ser solucionadas por el empleador y que la ARL no tiene injerencia y que no se evidencia vulneración alguna de los derechos fundamentales de la accionante por parte de esa administradora, por lo que solicitó negar el amparo y su desvinculación de la tutela.

La promotora de la acción, **Estafania Aya León**, a través de correo electrónico remitió un escrito donde expuso su oposición frente a varios de los hechos informados en la respuesta rendida por la empresa accionada y precisó que la licencia remunerada fue impuesta por su empleador y además, que su reubicación laboral en el area de chats se logró por su insistente gestión y no por voluntad inicial de la empresa. Reitera que se encuentra en situación de vulnerabilidad por el hecho de haber solicitado a la justicia la protección de sus derechos, por lo tanto, insiste en que se blinde de protección especial al ser una mujer joven e inexperta en vínculos laborales, contractuales y afines.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la constitución política de Colombia, norma que la establece como un mecanismo jurídico sumario y que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

Sin embargo, para que prospere la acción constitucional se debe demostrar la vulneración de los preceptos fundamentales que se consideran conculcados y en algunos casos, también la acusación de un perjuicio irremediable, para que el juez de tutela concrete su garantía, pues únicamente cuando sea indubitable su amenaza o vulneración resulta viable por esta vía ordenar el reconocimiento de una situación que puede llegar a ser dirimida por otro medio de defensa judicial (C. C. T-471 de 2017).

En abundante jurisprudencia, la Corte Constitucional ha señalado que, por regla general, la acción de tutela es improcedente para solicitar el reconocimiento y pago de acreencias laborales. Sin embargo, cuando dadas las circunstancias del caso concreto, los medios de defensa judicial ordinarios resultan ineficaces para la protección de los derechos



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

fundamentales del peticionario, o cuando se puede prever la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la acción de tutela es procedente.

En este sentido, de acuerdo a la jurisprudencia de esa Corporación, cuando el peticionario interpone la acción de tutela, como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, este tiene la carga de probar, aunque sea sumariamente la existencia de un perjuicio que: (i) sea inminente, es decir que produzca, de manera cierta y evidente, la amenaza de un derecho fundamental; (ii) imponga la adopción de medidas urgentes para conjurarlo; (iii) amenace gravemente un bien jurídico que sea importante en el ordenamiento jurídico y; (iv) dada su urgencia y gravedad, imponga la impostergabilidad del amparo a fin de garantizar el restablecimiento del orden social justo en toda su integridad pues, de lo contrario, la acción se torna improcedente.

Derecho a la estabilidad laboral reforzada por la condición de debilidad manifiesta

Las normas rectoras del trabajo y los reiterados pronunciamientos del Máximo Juez Constitucional en desarrollo de esos preceptos, están encaminados a brindar especial protección a las personas en condición de vulnerabilidad por sus limitaciones de salud, que por esa situación se ven impedidas para acceder a una fuente de empleo que les garantice percibir unos ingresos habituales, los cuales para el empleado como parte débil de la relación de trabajo, casi siempre constituye la única fuente de recursos, por esa razón, se debe garantizar a este tipo de personas, reconocimiento a la estabilidad en el empleo en forma oportuna, pues con ello se cumple no sólo el fin último de efectivizar los valores y principios constitucionales y legales, sino el reconocimiento de los convenios internacionales que orientan en igual sentido.

En sentencia T - 225 del 20 de marzo de 2012, el Máximo Juez Constitucional, expuso:

« ... La Constitución Política, en su artículo 53, consagra el principio a la estabilidad laboral, el cual le permite asegurar al empleado una certeza mínima en el sentido que el vínculo laboral contraído no se fragmentará de forma abrupta y sorpresiva, de manera que no esté a portas permanentemente de perder su trabajo y con ello el sustento propio y el de su familia, por decisión arbitraria del empleador. Dicha estabilidad supone que el empleado cumplirá de modo diligente las obligaciones asumidas en el contrato laboral.

En términos conceptuales, la estabilidad laboral entraña una doble acepción como principio y derecho al mismo tiempo. Desde su perspectiva deóntica, supone que el trabajo esté dotado de una vocación de permanencia o continuidad mientras no varíe el objeto de la relación, sobrevenga una circunstancia que haga nugatorias las obligaciones reconocidas a los sujetos de la relación o aparezca una justa causa de despido. (...)

(...) Así como esta Corporación se ha encargado de pronunciarse de la estabilidad laboral y sus facetas, esta se vuelve de especial importancia cuando el empleado, quien se encuentra en uno de los extremos de la relación laboral, se halla en una situación de debilidad manifiesta, dando lugar a la denominada estabilidad laboral reforzada, con especial protección constitucional.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

La estabilidad laboral reforzada se ha aplicado en ciertas situaciones en las que los empleados son despedidos en franca contradicción con las normas constitucionales y legales, son ejemplos de esta clase los despidos que recaen sobre las mujeres en estado de embarazo, trabajadores sindicalizados, personas con limitaciones físicas u otras en situaciones de debilidad manifiesta. (...)

(...) El reconocimiento constitucional de la estabilidad laboral reforzada es una de las características más relevantes del Estado Social de Derecho, que protege aquellas personas discriminadas por las actuaciones y omisiones del Estado o los particulares, mandato cuyo asidero constitucional descansa en los artículos 13, 54 y 95 de la Constitución Política. De acuerdo con ello, resulta pues idónea la tutela para amparar a estos grupos especiales en estado de debilidad manifiesta.

*Así las cosas, el despido que recae sobre un trabajador en tales condiciones de vulnerabilidad a razón del estado de gravidez, fuero sindical o de aquellos que sufren limitaciones o pérdidas de la capacidad laboral, **hace recaer sobre el empleador una presunción de despido sin justa causa que revierte la carga de la prueba y obliga al empleador a demostrar la existencia de argumentos objetivos y razonables que evidencien la necesidad de la ruptura de la relación laboral, es decir el empleador debe acreditar la ausencia de conexidad entre la condición del sujeto y la terminación del contrato de trabajo.***» (Resalto no es del texto original).

En lo que tiene que ver con la «*estabilidad laboral y/o ocupacional reforzada por el estado de salud*», la jurisprudencia constitucional ha sostenido que esta figura no deriva únicamente de la Ley 361 de 1997, ni es exclusivo de quienes han sido calificados con pérdida de capacidad laboral moderada, severa o profunda, sino que puede extenderse a aquellas personas que tengan una afectación en su salud que les impide o dificulte sustancialmente el desempeño de sus labores en condiciones regulares, precisamente porque esta situación particular puede considerarse como una circunstancia que genera debilidad manifiesta y, por ende, la persona puede verse discriminada por ese solo hecho, o por ese solo estado de salud en el mercado del trabajo, al punto de verse inmiscuida en terminaciones de contratos laborales sin justas causas o por razones objetivas.

En términos generales, la jurisprudencia ha aceptado la posibilidad de que se ampare este derecho fundamental de quienes han sido retirados, desvinculados o despedidos sin la previa autorización de la oficina del trabajo, en caso de que se evidencie una situación de salud que le impida o dificulte ostensiblemente el desempeño regular de sus labores, aun cuando la misma no los coloque en estado de invalidez, pero sí en un estado de indefensión en razón de la afectación física, sensorial o psíquica que se padece y aun cuando no presente un porcentaje de pérdida de capacidad laboral, ni se cuente con una certificación que acredite que han perdido su fuerza o capacidad de trabajo (Sentencias T-307 de 2010, T-516 de 2011, T302 de 2013, T351 y T-420 de 2015, T-057 y T-141 de 2016 y T-305 de 2018, entre muchas otras más).

Lo anterior es así, en razón a que, si una persona contrata la prestación de un servicio personal, con o sin subordinación, evidentemente debe tener presente que adquiere con



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

la persona que se lo presta una relación relevante a la luz de la Constitución Política de 1991, que se traduce básicamente, y como se dijo, en el **deber de actuar con solidaridad cuando las circunstancias se lo requieran**, y sus relaciones deben entonces trascender el principio de utilidad que, en general, es válido observar en los actos contractuales que se desarrollen, y en las relaciones patrimoniales de disposición de sus bienes económicos.

Caso concreto

Como se dijo, el problema jurídico principal que debía resolverse en esta ocasión se circunscribía a pronunciarse sobre la pretensión de la accionante relacionada con la reubicación en un puesto de trabajo donde pudiera desarrollar sus funciones sin comprometer su voz, dado que presenta un diagnóstico que informa de una afectación significativa que requiere tratamiento médico, ello siempre que se mantuvieran las condiciones pactadas en el contrato a término indefinido suscrito con la accionada.

No obstante, y en atención a lo expuesto en los antecedentes de la providencia se evidenció que tal y como lo señaló la sociedad Teleperformance Colombia S.A.S. y lo confirmó la actora en su escrito de alcance de su petición, actualmente la señora Estefanía Aya León se encuentra ubicada en un cargo donde atiende chats virtuales lo que no implica el uso de su voz para desempeñar su cargo, situación que desdibuja cualquier presunta vulneración de sus derechos laborales y fundamentales al haberse superado los hechos que motivaron la presentación de esta acción constitucional.

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado dado que la pretensión de reubicación se encuentra satisfecha en virtud del cambio de puesto de trabajo de la accionante, toda vez que en la actualidad desempeña la función de responder chats virtuales en la empresa Teleperformance Colombia S.A.S. lo que resulta adecuado con su condición actual.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o "caería en el vacío" y que se materializa a través de las siguientes circunstancias:

"3.1.1. Daño consumado. Es aquel que se presenta cuando se ejecuta el daño o la afectación que se pretendía evitar con la acción de tutela, de tal manera que, el juez no puede dar una orden al respecto con el fin de hacer que cese la vulneración o impedir que se materialice el peligro. Así, al existir la imposibilidad de evitar la vulneración o peligro, lo único procedente es el resarcimiento del daño causado por la violación de derecho. No obstante, la Corte ha indicado que, por regla general, la acción constitucional es improcedente cuando se ha consumado la vulneración pues, esta acción fue concebida como preventiva más no indemnizatoria.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

3.1.3. Acaecimiento de una situación sobreviniente. Se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviviente, que a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada, y que hace que ya la protección solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho.” (Negrilla fuera del texto)

Es por todo lo anterior, que se declarará la carencia actual de objeto por existir un hecho superado, en el presente asunto.

Ahora bien, dado que se encuentran superadas las situaciones relacionadas con la reubicación laboral y la continuidad de las condiciones inicialmente pactadas, debe el Despacho pronunciarse sobre la última pretensión relacionada con la garantía de que la interposición de la presente acción no tenga consecuencias negativas en su vínculo laboral.

Sobre este punto debe precisar el Despacho que resulta entendible que un alto porcentaje de la población trabajadora limite su deseo y derecho de efectuar reclamaciones a sus empleadores en vigencia del contrato e incluso a su finalización pues ello podría conllevar la toma de decisiones desfavorables para el trabajador o represalias, como lo califica la hoy accionante, dentro de las cuales está, por ejemplo, la modificación de condiciones de trabajo, la alteración del ambiente de trabajo que conduzca a una renuncia provocada, el despido injusto o amenaza de que ocurra, la imposición de sanciones disciplinarias, incluso podrían evidenciarse conductas constitutivas de acoso laboral o ser expuestos a deficientes referencias laborales cuando les sea solicitadas .

No obstante, descendiendo al caso bajo estudio, a la fecha de esta decisión no se ha acreditado conducta negativa alguna por parte de la empresa empleadora que eventualmente diera lugar a la protección laboral propiamente dicha, pues todo lo expuesto constituye, hasta ahora, supuestos fácticos teóricos y la sociedad empleadora ha respetado las condiciones médicas de su empleada. Sin embargo, el Despacho instará a la sociedad Teleperformance Colombia S.A.S. para que se abstenga de tomar decisiones que pudieran afectar negativamente los derechos laborales y constitucionales de la accionante, es decir, que pese a la interposición de esta acción deberá mantener y garantizar las condiciones contractuales de Estefanía Aya León respetando las limitaciones que su estado médico exijan, mientras se presenten las causas que dieron origen al vínculo contractual y se evidencie un cumplimiento recíproco de obligaciones.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO de la acción de tutela instaurada por **ESTEFANÍA AYA LEÓN** contra **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**, conforme a lo considerado.

SEGUNDO: INSTAR a Teleperformance Colombia S.A.S. para que mantenga y garantice las condiciones contractuales de la señora Estefanía Aya León respetando las limitaciones que su estado médico exijan, mientras se presenten las causas que dieron origen al vínculo contractual y se evidencie un cumplimiento recíproco de obligaciones.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz. Comuníquese por estado.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación.

QUINTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,


LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR