



## **SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL**

### **AUDIENCIA DE JUZGAMIENTO**

**Medellín, doce de agosto de dos mil veintidós**

#### **S18-185**

Proceso: ORDINARIO LABORAL- apelación.  
Demandante: **VICTOR GABRIEL SILVA PRADA**  
Demandados: **COMCEL S.A.**  
Radicado No.: 05001-31-05-**017-2017-00938-01**  
Tema: indemnización por despido  
Link: [18-185 \(017-2017-00938\)](#) expediente digital  
Decisión: **CONFIRMA**

La Sala Tercera de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Medellín, conformada por los Magistrados **LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZABAL**, **MARTHA TERESA FLÓREZ SAMUDIO** y como ponente **ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA**, procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por la sociedad demandada dentro del proceso de la referencia.

El Magistrado del conocimiento, doctor **ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA**, en acatamiento de lo previsto en el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, sometió a consideración de los restantes integrantes el proyecto aprobado en Sala virtual mediante **ACTA 23** de discusión, que se adopta como sentencia, en los siguientes términos:

#### **1. SÍNTESIS FÁCTICA y ANTECEDENTES**

##### **1.1. LO PRETENDIDO**

Pretende el demandante que tras declararse que el despido se presentó de manera ilegal e injusta, se condene a COMCEL S.A. a reconocer y pagar la respectiva INDEMNIZACIÓN incluida la indexación.

##### **1.2. PARA FUNDAMENTAR SUS PRETENSIONES, EXPUSO LOS SIGUIENTES HECHOS:**

- ✓ Que el 3 de enero de 2005 se vinculó con la empresa accionada mediante contrato de trabajo a plazo indefinido.

- ✓ Que se desempeñaba como coordinador de servicio personalizado a clientes.
- ✓ Que percibía una remuneración salarial básica mensual de \$5.316.000 y promedio de \$5.577.800
- ✓ Que laboró de manera continua y permanente hasta el día 7 de septiembre de 2017, fecha en la cual, sin mediar justa causa, de manera ilegal le fue cancelado su contrato de trabajo.
- ✓ Que para la fulminación del vínculo, la empresa le envió una comunicación aduciendo unas causas que *cómo se demostrará en el debate probatorio no es como lo narra la accionada*, aunado a que si lo pretendía despedir por un bajo rendimiento, omitió seguir el procedimiento que consagra la legislación laboral.

### 1.3. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

**Controvirtió** la demandada el derecho pretendido e indicó frente a los hechos que eran ciertos los relacionados con la existencia del vínculo laboral, modalidad, extremos temporales y cargo, último aspecto en el que aclaró que al momento de ser contratado no se denominaba coordinador sino consultor de servicio personalizado al cliente. Frente al salario promedio precisó que dependía del cumplimiento de las metas asignadas, las que no satisfizo durante los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017. En cuanto al despido adujo que se cimentó en el grave incumplimiento en las obligaciones legales y contractuales, concretamente los presupuestos de ventas de acuerdo a la política comercial, que a su vez configuraban una falta grave, catalogada como tal en el contrato de trabajo, en el cual se estableció el cumplimiento de unas metas mínimas establecidas por el empleador mes a mes, conforme se avizoraba en la cláusula segunda del otro sí suscrito el 1 de junio de 2011. Añadió que por tales hechos había citado al trabajador a diligencia de descargos.

### 1.4. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA.

Mediante sentencia proferida el 28 de agosto de 2018, el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Medellín, tras declarar que el despido fue injusto, **CONDENÓ a COMCEL S.A.** a reconocer y pagar al demandante la suma de \$46.725.868 a título de indemnización por despido sin justa causa, suma que debía ser indexada desde el 8 de septiembre de 2017 y hasta el momento efectivo del pago de dicha acreencia.

Condenó en costas a la entidad y fijó como agencias en derecho la suma de \$2.000.000.

Dentro del término de ley ambas partes interpusieron y sustentaron recurso de apelación.

## **2. ARGUMENTOS**

### **2.1. DE LA JUEZ AL DECIDIR**

Adujo que bien era posible que las partes fijaran justas causas e incluso calificaran como grave alguna de ellas, y que a su vez ello diera lugar a la terminación del contrato de trabajo, lo cierto es que la cláusula pactada en el otro sí se tornaba ineficaz. Adujo que conforme la jurisprudencia que reseña, el incumplimiento en las metas no es asimilable a deficiente rendimiento, y en todo caso, aunque objetivamente no se satisfizo el presupuesto, debía tenerse en cuenta que el demandante NO fue contratado como un vendedor, otra cosa es que tuviese a cargo a quienes sí fueron vinculados para ejercer esa función, en tal sentido, de cara a la descripción de responsabilidades del cargo, en esa veeduría a los asesores sólo debía tener una dedicación mínima, de ahí que el otro sí debió ocuparse de trazar unos mínimos objetivos y en todo caso el empleador debió analizar las razones del incumplimiento, ya que en las relaciones laborales se debe obtener una justicia social en un marco del espíritu de coordinación económico y equilibrio social, cobrando especial relevancia el principio de proporcionalidad, pues nadie podía estar obligado a lo imposible, destacando en este punto los resultados obtenidos por los diferentes centro de atención, incluso inferiores a los del hoy demandante en diversos indicadores, sin que pudiese advertirse un cumplimiento del 100% en algunas de seis las regiones, es decir, que la baja en ventas no era por circunstancias atribuibles al accionante, posiblemente si al mercado, y pese a los resultados negativos se incrementaban mes a mes las metas a cumplir, de ahí que a la demandada le correspondía demostrar que los parámetros tenidos en cuenta al fijarlo eran proporcionales al crecimiento de la empresa, al comportamiento de la economía y que con el número de personas asignadas a los CAV se lograba cumplir dichas metas, las cuales debían ser objetivas, razonables y parametrizadas para efectos de poderse establecer unos derroteros, especialmente de cara a la rotación de consultores y a su vez la diferenciación de la escala salarial entre estos, pues quienes devengaban un salario fijo notablemente tenían un interés inferior por vender frente a quienes comisionaban.

### **2.2. RECURSO DE APELACIÓN COMCEL S.A.**

Varios son los puntos en que centró su inconformidad, así:

- ✓ Eficacia de la cláusula contenida en el otro sí del contrato de trabajo. Destaca que inicialmente el trabajador ejerció el cargo de consultor, pero posteriormente se desempeñó como coordinador, lo que implicó una modificación de las funciones, última actividad que ejerció desde el año 2006, hecho aceptado en la diligencia de descargos. Lógicamente esta condición conllevó tanto un incremento en el salario como en la posición jerárquica, acompañada de unas responsabilidades

distintas, y lo que esperaba la compañía en su desempeño era el acoplamiento a las necesidades de la empresa, representadas en un acompañamiento de los asesores comerciales o consultores a su cargo, para que pudieran cumplir las metas fijadas la casa matriz para los diferentes centros de atención de cada una de las regiones del país, centros que tenían disímil flujo de usuarios, y número de asesores comerciales o consultores. Que bajo dichas circunstancias se pactó el otro sí del contrato de trabajo, contrato que era consensual, insistiendo que cuando se ascendió de cargo al demandante, se esperaba una responsabilidad diferente, salario diferente, obligaciones diferentes.

Añade que el juzgado no especificó las razones por las cuáles no era eficaz la cláusula cuestionada; que jurisprudencialmente ello acontecía cuando aquella desmejoraba los beneficios del trabajador contemplados en la ley, en las convenciones o en los fallos arbitrales, situación que iba en consonancia con la garantía de los derechos mínimos de los trabajadores (art. 13 del CST). En tal sentido considera que la cláusula pactada en ningún sentido desmejoraba esas condiciones mínimas, tornándose sorprendente los razonamientos de la a quo en este punto, los cuales califica de equivocados, aunado a que no fue objeto del litigio, y si no medio una desmejora, menos aún se demostró su existencia.

- ✓ Carga de la prueba: no le correspondía a la empresa acreditar que las metas se podían cumplir y que están debían reflejar el comportamiento de la economía en cada región para efectos de su estipulación. Afirma que en la etapa de fijación del litigio ello no se estipuló, sólo debía demostrar la ocurrencia de los hechos invocados en la carta de terminación del contrato de trabajo, lo que en efecto ocurrió, bastaba con analizar los documentos allegados, concretamente aquellos que contenían la diligencia de descargos, oportunidad en la que el actor aceptó que tenía conocimiento de las metas que mes a mes le eran impuestas, concretamente los meses de mayo, junio y julio, así como su incumplimiento periódico de esta función, aspecto que reiteraron los testigos. En tal sentido probó la justeza de la falta.
- ✓ No le era dable al despacho calificar la gravedad de la falta. Expone que la a quo trajo a colación jurisprudencia que examinaba la terminación de un contrato por bajo rendimiento y la terminación por falta grave, y si bien la Corte analizó un caso muy similar a este, lo que realmente emergía de tal razonamiento era la necesidad de evaluar las explicaciones del trabajador, lo que aconteció en el caso al momento de la diligencia de descargos, se le preguntó por qué no cumplía las metas, y nunca respondió que fue porque eran imposibles de cumplir, sólo dijo lo de la ausencia de tres consultores, no 10, 15 o 20; las metas se trazaban objetivamente y bajo este parámetro las explicaciones no se tornaron atendibles. A juicio del despacho las metas eran imposibles de cumplir, o por lo menos que no eran fáciles, que ninguna de las regionales las alcanzó, no obstante, ello no se podía determinar a través de unos cuadros. El juez laboral tenía una competencia restringida pues una cosa eran los conflictos jurídicos y otra los conflictos económicos, últimos que no eran de su resorte, de ahí que fuesen

inadmisibles sus ponderaciones, mucho menos para establecer la justeza o no de la terminación de un contrato de trabajo. Añade que no fue objeto de debate qué pasó en cada centro de atención, dígame Itagüí, Sao Pablo, Bello, sólo correspondía estudiar si los hechos invocados en la carta fueron probados, aspecto reiterado por la jurisprudencia, de ahí que la calificación de las partes de la gravedad de la causa, excluyera alguna potestad del fallador el tal sentido. Cita apartes de la sentencia de radicado 33.357, que considera debe tomarse como referente, sobre la diferencia entre conflicto jurídico (interpretación o aplicación de una norma) y conflicto económico de intereses (a través del cual se buscaban nuevas o mejores condiciones de trabajo a las existentes), ultimo ajeno a la jurisdicción del trabajo, dado que los jueces se debían limitar a aplicar la ley pre-existente.

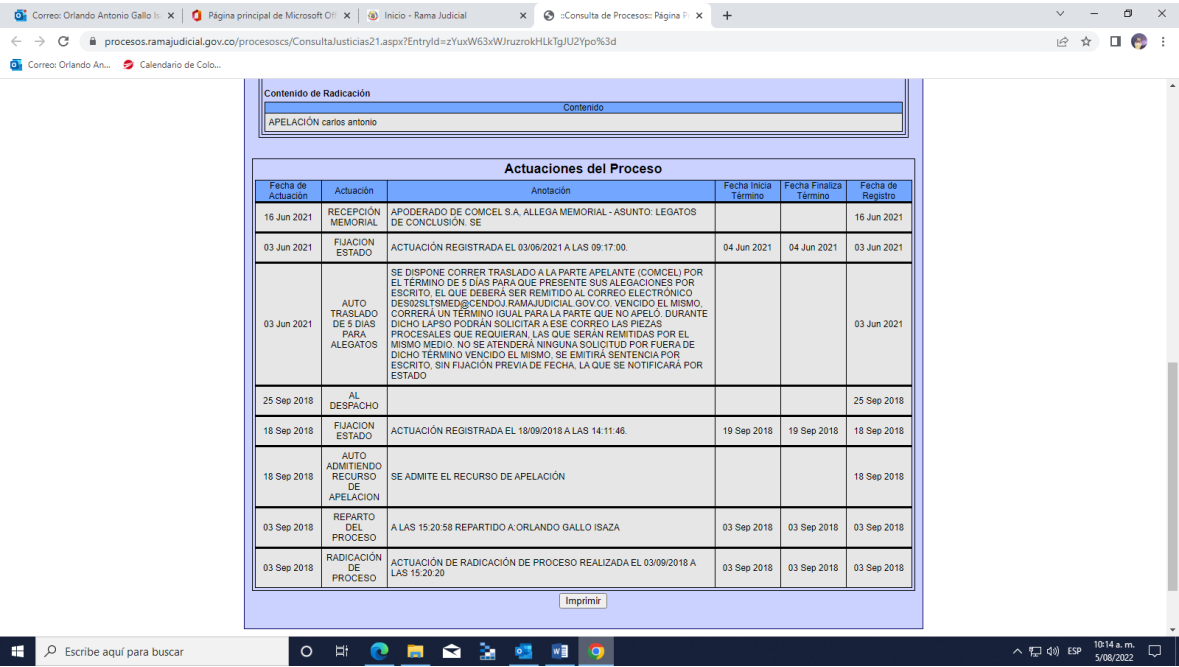
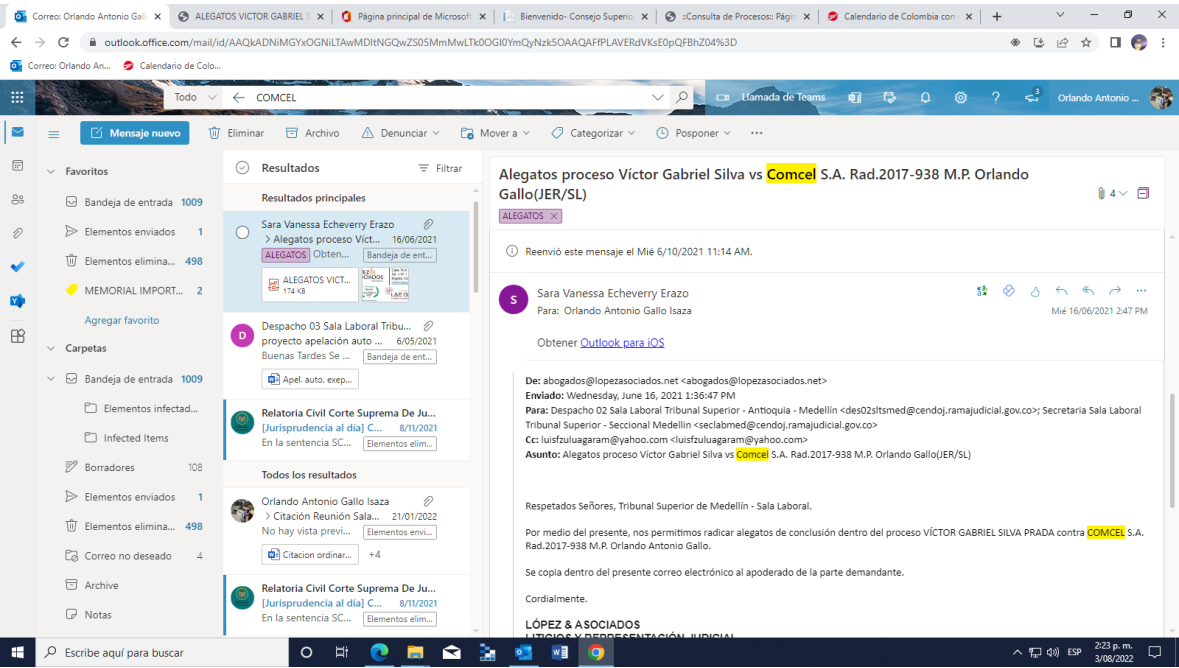
- ✓ Valoración de la prueba testimonial. Señala que la declaración del señor Querubin Marín tenía abiertas contradicciones, en contraste con la ponencia de la señora Leidy Johana, y en todo caso a ninguno de los dos les constaban las circunstancias de tiempo, modo y lugar de terminación del contrato, a uno por no laborar en el mismo punto de atención de Premium Plaza y la otra dado para ese momento ya no prestaba sus servicios en la compañía, pero a pesar de ello está última dio cuenta que al actor si se le hacían retroalimentaciones, seguimientos. NO se podía decir que el demandante NO tenía a cargo el cumplimiento de ventas, cuando era la cabeza visible del centro de atención de ventas donde precisamente para eso fue contratado, y la terminación del contrato obedeció a ello, porque el demandante NO cumplió con las labores para las cuales lo contrató, para las cuales lo ascendió, para las cuales le suministró nuevas funciones, herramientas y personal a cargo, a través del cual cumplía sus metas, escenario en el que estaba acreditado su omisión. En tal sentido el *ad quem* debía valorar el testimonio de Mónica Uribe, quien indicó cómo se fijaban los criterios para establecer metas, aunado a que no se podía comparar un punto de atención con el otro, sin tener certeza de lo que ocurrió en cada uno, pues todos eran diferentes en cuanto asesores, usuarios y necesidad de servicio, de ahí que los cuadros NO podían analizarse de manera aislado. Incluso NO se conocían las razones por las cuales se indemnizaron a los coordinadores mencionados por los testigos, mucho menos podía compararse con lo ocurrido frente al demandante, podría haber sucedido que las causales invocadas por sus homólogos si fueran justificativas de los incumplimientos.

En dichos términos solicita se revoque la sentencia y se emita una decisión absolutoria.

### 2.3.ALEGATOS

Únicamente se pronunció COMCEL S.A., no obstante, el escrito fue presentado de manera extemporánea, razón por la cual no se valorará su contenido. Lo anterior por cuanto el auto que

dispuso correr traslado fue notificado por estados del día viernes 4 de junio de 2021, concediéndole a dicha sociedad (como parte apelante) el término de 5 días para pronunciarse de acuerdo a lo que para entonces disponía el art. 15 del Decreto 806 de 2020, es decir, contaba hasta el martes 15 de junio de 2021 (excluyéndose los días festivos), habiéndose radicado el escrito el día miércoles 16 de junio de esa anualidad, es decir, por fuera del término legal, como se avizora a continuación:



3. . DETERMINACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS EN ESTA INSTANCIA

Ceñidos a los argumentos expuestos en el recurso de apelación, a juicio de la Sala el análisis se contrae a determinar si es procedente el reconocimiento de la indemnización por despido sin justa causa.

#### 4. CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que no existe discusión alguna en los hechos relacionados con la vinculación laboral que unió a las partes del presente litigio, los extremos temporales y el cargo desempeñado por el trabajador al momento del despido, siendo tal el de coordinador de servicio personalizado a clientes, en un centro de atención y ventas (conocido con las siglas de CAV), cuyas funciones se enlistan a folio 91 del expediente contentivo del formato denominado *descripción del perfil de cargo*, en síntesis, circunscritas a alcanzar el 100% de los objetivos de ventas, productividad, 90% de retención (de clientes que solicitan desactivación), servicio y calidad, retroalimentar al personal a cargo (aproximadamente 40 personas en niveles de apoyo llamados consultores – área comercial-), siendo además el responsable del manejo disciplinario de éstos.

Aclarado lo anterior, tenemos que cuando se pretende la declaratoria de terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa y el consecuente pago de una indemnización, cada una de las partes tiene una carga probatoria distinta. El demandante, quién afirma haber sido despedido, debe probarlo, aspecto cuya existencia en este caso no se controvierte. A su turno, habiéndose demostrado el despido, es el empleador quién tiene la carga de acreditar que su conducta estuvo amparada en una justa causa. A esta conclusión se arriba, no sólo en virtud a la aplicación de los artículos 164 y 167 del Código General del Proceso sino también en lo expresado en múltiples ocasiones por nuestro órgano de cierre.

Con relación al despido invocando una justa causa, señala el artículo 62, numeral sexto del Código Sustantivo el Trabajo, que se puede terminar el contrato de trabajo con justa causa por cualquier violación de las obligaciones y prohibiciones a cargo del trabajador, contempladas en los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del trabajo, o como en este caso, por una falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos. Así mismo, prescribe el párrafo único de dicho artículo, que la parte que da por terminado el contrato unilateralmente, debe señalar la causa que motivó su decisión, ya que posteriormente no podrá invocar una diferente.

Al respecto la Corte constitucional en la sentencia C- 594 de 1997, señaló que no basta con invocar para el despido las causales genéricas expresadas en la ley, es necesario, además, señalar los

hechos en que se sustenta tal decisión, ya que el sentido de la norma lo que pretende es que la parte afectada conozca las razones que pusieron fin a la relación laboral.

Descendiendo al caso concreto, se observa que los hechos que motivaron el fenecimiento del vínculo, de acuerdo con el contenido de la carta de terminación del contrato de trabajo que data del 7 de septiembre de 2017, cuya copia reposa a folios 71 a 73 del expediente, hacen referencia a que el demandante incumplió gravemente las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias que la regían.

En dicha misiva el empleador invoca lo dispuesto en los numerales 2<sup>1</sup>, 4<sup>2</sup> y 6<sup>3</sup> del art. 62 del CST. Sin embargo, lo allí narrado ciertamente se acopla sólo a este último numeral que prevé como justa causa para despedir al trabajador, la incursión en una falta calificada como grave por las partes, lo que justamente advierte COMCEL cuando seguidamente cimenta su determinación en el numeral primero de la cláusula segunda del otro sí al contrato de trabajo, firmado el 1 de junio de 2011, cuyo tenor es (fl. 82):

“(…) CAUSALES ESPECIALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.  
(…)Así mismo, acuerdan que constituyen falta grave (…) merecedor incluso de la terminación del contrato de trabajo con justa causa imputable al TRABAJADOR, las faltas que para el efecto se califican como graves por las partes, las cuales son las siguientes:

1. Incumplimiento de las metas **mínimas** establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de retención, cambios de plan Up y DownGrade, ventas, tiempos de atención, soluciones en el primer contacto (…). (Resaltos de la Sala)

De la redacción de la cláusula surge un primer interrogante, si hay unas metas mínimas ¿cuáles son las metas máximas? Más adelante nos enfocaremos en desarrollar este punto. Tampoco se ocupa dicha preceptiva en determinar si el incumplimiento debe recaer en todos los ítems, o sin basta con que el incumplimiento se presente respecto de uno de los sendos indicadores de evaluación.

En todo caso, continuando con lo atinente al contenido de la carta de terminación del contrato, el empleador fundamenta su determinación aduciendo que el subordinado *incumplió las metas de ventas asignadas para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017*, conducta que catalogó como una falta de compromiso, completamente inaceptable, indisciplinada, irresponsable de cara a los deberes, grave dado su antigüedad y experiencia, alejada de un comportamiento ejemplar y ajustado a las necesidades de la empresa, pese a contar con las herramientas y acompañamiento necesario. Añade que el hecho fue objeto de investigación disciplinaria mediante diligencia de descargos

---

<sup>1</sup> Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplinación en que incurra el trabajador en sus labores, contra el {empleador}, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo

<sup>2</sup> Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.

<sup>3</sup> Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.



desarrollada el 1 de septiembre de 2017, y recalca que en dicha oportunidad permitió que se contravirtieran las pruebas, pero que las excusas y justificaciones brindadas por el trabajador, quien aceptó ser conocedor de dichas metas, fueron completamente improcedentes.

A continuación, se extractan algunos apartes de la misiva en comentario, así:

c. Por lo anterior, resuelta absolutamente impresentable que contando con las herramientas adecuadas para cumplir con sus obligaciones y habiendo recibido frecuentes acompañamientos para lograr que usted se adecue a cumplir con sus obligaciones, usted haya presentado graves incumplimientos en los presupuestos que fueron asignados, pues como consta en la evidencia que le fue puesta de presente en la diligencia de descargos en el mes de abril de 2017 usted únicamente cumplió con un presupuesto de ventas prepago del **86.2%** y solamente tuvo un porcentaje de ventas postpago del **59%**, en el mes de mayo de 2017 usted cumplió con un presupuesto de ventas prepago del **94.3%** y solamente cumplió un porcentaje de ventas postpago del **66%**, en el mes de junio de 2017 usted únicamente cumplió con un presupuesto de ventas postpago del **72.6%**, y en el mes de julio de 2017 usted solamente cumplió con un porcentaje de ventas prepago del **94.9%** y solamente cumplió un porcentaje de ventas postpago del **93.1%**, lo cual evidencia su infracción de manera clara y flagrante respecto de la meta **mínima** que se obligó a cumplir como trabajador, siendo necesario señalar que la misma no puede ser tolerada en forma alguna por la Empresa, dada su falta de responsabilidad y disciplina, dejando en claro por consiguiente que su comportamiento no tiene justificación alguna, menos aun cuando se presenta durante cuatro meses evidenciando su reiterada falta de compromiso, (sic) negligencia y disciplina.

(...) h. En igual medida, es de señalar que para la Empresa no es dable que delegue su responsabilidad en situaciones aparentemente ajenas a Usted, teniendo en cuenta que en el numeral 1, de la cláusula segunda, del otro sí al contrato de trabajo firmado el 1 de junio de 2011, se estableció como falta grave el incumplimiento de las metas y presupuestos mínimos establecidos por la Compañía, siendo claro que Usted incurrió en la mencionada pues de manera indisciplinada y desautorizada decidió dejar de cumplir las cuotas que se obligó a cumplir a través de su contrato de trabajo, siendo palpable no sólo la gravedad de sus incumplimientos, sino la contundencia de los mismos, al no presentarse de su parte una justificación válida para los graves incumplimientos incurridos.

**i. Finalmente, es de advertir que no son de recibo sus afirmaciones tendientes a plantear que la cuota que debía cumplir era del 80%, pues como sabe y como fue indicado en el mencionado otro sí a su contrato de trabajo, su deber como trabajador lo obliga a cumplir las metas establecidas en su totalidad, esto es el 100% de la meta asignada, siendo claro que su incumplimiento además de ser grave, se encuentra completamente injustificado y desautorizado.**

3. 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 necesaria para desempeñar correctamente las funciones que le han sido encomendadas, razón por la cual para la Empresa es imposible confiar en que usted puede cumplir en debida forma con las obligaciones laborales que le corresponden en virtud del grado de diligencia que las mismas requieren. (Resaltos propios)

En tal contexto se observa que la demandada no sólo señaló las normas legales que respaldaron su decisión, sino además los hechos que dieron lugar al mismo, cumpliendo así con la formalidad exigida tendiente a manifestar en el momento de despido la causal o motivo determinante de esa decisión.

Ahora, SÓLO cuando el empleador expresamente NO ha calificado la falta como grave, el juez se encuentra facultado para evaluar la conducta del trabajador y consecuentemente analizar su gravedad, de lo contrario le está vedada tal posibilidad.

Comporta esta la posición que de antaño ha sentado nuestro órgano de cierre, quien en sentencias como la de radicación 60.104 de 2019, rememoró que eran las partes las inicialmente llamadas a calificar la gravedad de una conducta en los términos del numeral 6° del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, excluyendo automáticamente la competencia judicial. *Caso contrario, si las partes guardan silencio sobre ello, el fallador se encuentra habilitado para valorar si una determinada conducta imputada a un trabajador, reviste verdaderamente la gravedad para justificar la finalización de un contrato de trabajo.*

En tal oportunidad, la Sala de Casación Laboral, citando apartes de otra providencia, explicó que la violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato.

Así pues, en este punto le asiste razón al recurrente, pues si se acredita la causal, NO es dable al operador jurídico examinar su gravedad.

Pero más allá de ello, otra cuestión se puso en tela de juicio, concretamente la eficacia de la cláusula antes transcrita contenida en uno de los varios otrosí del contrato; arguye el apoderado de Comcel en el recurso de alzada que la a quo NO tenía competencia para resolver lo que calificó como un conflicto económico, y que en todo caso no se estaba transgrediendo lo normado en el art. 13 del CST según el cual no producía efecto las estipulaciones que afectaran o desconocieran el mínimo de derechos y garantías consagradas en favor de los trabajadores, y que ello NO era lo que ocurría en este caso.

Empero, otra es la norma que rige el tema. Y es que el art. 43 del mismo estatuto señaló que en los contratos de trabajo no producían ningún efecto las estipulaciones o condiciones que desmejoran la situación del trabajador, siendo esto lo que precisamente consideró la a quo.

Amplias podrían ser las disquisiciones abordadas de cara a la libertad de empresa, y principios como la libertad contractual y autonomía de la voluntad, para efectos de establecer la eficacia de la cuestionada cláusula, respecto de la cual el demandante muestra cierto grado de inconformidad cuando en el interrogatorio absuelto arguye que NO tenía opción diferente a firmar el otro sí que la contenía, so pena de ser despedido. Ello sin miramientos a que en el líbello genitor NO alegó la

configuración de algún vicio en el consentimiento, ni siquiera pretendió la declaratoria de ineficacia del clausulado.

Sin embargo, se torna inocuo el examen de este punto, dado que otros son los aspectos que llaman la atención de la Sala, pues de un análisis pormenorizado de los elementos de prueba, se concluye que NO se configuró el incumplimiento, por lo menos NO en los términos que alegó el empleador. Veamos:

Una mirada superflua de la diligencia de descargos, sumada a la causal que se invoca, permitiría arribar a la errónea idea que NO se satisfizo la meta de ventas impuesta por el empleador para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017, que son precisamente los ciclos frente a los que se presenta reproche. Bastaría con decir que no se cumplió el 100%. Por ejemplo, si en mayo de 2017 al señor Víctor Gabriel Silva Prada le correspondía velar porque sus colaboradores, para el caso denominados consultores, alcanzaran el presupuesto de 1272 ventas en prepago, y sólo alcanzó 1200, que representa el 94.3%, significaría que no satisfizo el tope impuesto.

Sin embargo, NO basta con realizar esa simple operación matemática cuando otros son los topes mínimos de ventas. Recuérdese aquella acepción utilizada por el empleador en el otro sí, aseveró que la causal se configuraba ante el *incumplimiento de las metas mínimas*. No puede ahora sostener que ese mínimo es un 100%, cuando para efectos de remunerar a los trabajadores entiende causadas las bonificaciones al satisfacer el 80% de la meta.

Una intelección diferente implicaría que, de un lado, si un trabajador no cumple el 100% del presupuesto en el indicador de ventas, sea despedido, y de otro, que si ese mismo trabajador llega al 80% se incrementará la remuneración al percibir una comisión por venta.

Precisamente esta fue una de las situaciones que replicó el actor cuando fue llamado a la diligencia de descargos (fl.78). A la pregunta ¿es de su conocimiento que su con trato de trabajo indica que el no cumplimiento de las cuotas mínimas se considera una falta grave?, este contestó:

Sí, de las cuotas mínimas, por eso traté de explicarle que la empresa me ha reconocido el incentivo por alcanzar la variable, es decir, que he alcanzado los mínimos porque el mínimo no puede ser el 100%, al hacer el 80% logro el incentivo y se evidencia que estoy trabajando con todo lo que tengo para alcanzar el 100%, incluso los resultados mes a mes reflejan una mejoría ascendente cercana al presupuesto.

Incluso, dubitativas surgieron frente a este punto, que intentaron esclarecer vía correo electrónico las señoras Nadia Pérez Vásquez y Mónica María Uribe Díaz (fl. 79), quienes asistieron a la diligencia de descargos, cuando una de ellas pregunta *¿cuál es el presupuesto mínimo de cumplimiento*

establecido por la Empresa pues según lo indicado por el trabajador en diligencia de descargos, y en documento del 22 de febrero de 2017 (*Política de Remuneración Variable*) se entiende que la meta mínima es del 80% del cumplimiento? Y la otra responde:

La meta es del 100%; los indicadores deben ser cumplidos, es decir, llegar al 100%. Víctor hizo referencia a la liquidación del salario variable el cual “está diseñada para motivar y dirigir el comportamiento de las ventas retribuyendo monetariamente al Coordinador de Servicio Personalizado (sic) a clientes que cumpla o exceda los objetivos propuestos por la Compañía. Se espera que todos los participantes de este plan de pago de comisiones cumplan con el 100% de las metas de ventas asignadas por la compañía.

A folios 93 a 95 reposa copia del documento denominado *Política de Remuneración Variable* que data del 1 de enero de 2017, donde se indicó que, a partir de los porcentajes mínimos exigidos, al coordinador se le pagarían unos valores de acuerdo al rango de cumplimiento mencionado en la tabla de cada indicador, correspondiéndole lograr como mínimo *el 80% de cumplimiento de ese indicador*, advirtiéndole que no había liquidación en forma proporcional.

Y aquí es donde cobran relevancia las explicaciones del demandante cuando en la diligencia de descargos destaca el comportamiento global de las ventas, ponderando los porcentajes obtenidos en prepago y postpago, así: abril 78.7%, mayo 86.6%, junio 93.8% y julio 91.5%. Precisamente por ello, en los meses de junio, julio y agosto de 2017 recibió comisión por venta conforme se observa en los comprobantes de pago obrantes a folios 87, 88 y 90 del expediente.

Frente al tema la señora MÓNICA MARÍA URIBE DÍAZ, testigo empresa, y quien se desempeña como gerente de servicio de la región 2 (entiéndase aquella que agrupa por lo menos 15 centros de atención de la zona noroccidente, entre ellos el CAV Premium Medellín, donde era coordinador el actor), frente a la pregunta ¿Es posible incumplir metas y generan bonificaciones?, aclaró que el esquema de pago es variable para incentivar empleados, y algunas comisiones se pagan a partir del 80% de cumplimiento por cada indicador, pero insiste que la meta a cumplir es el 100%, que se evalúa el comportamiento pos y pre pago de manera independiente, cada uno, no se suman, aunque para bonificar si se totalizan. Posteriormente refiere que el indicador de nivel de servicio más bajo a cumplir es el 80%. Añade que en el caso del demandante el incumplimiento fue con y sin sumatoria.

Sin embargo, su última precisión NO se ajusta a lo aducido en la carta de despido, cuando la empresa, refiriéndose a las ventas de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017, mencionó cumplimientos del 86.2%, 59%, 94.3%, 66%, 72.6%, 94.9% y 93.1%.

Valga aclarar en este punto que en la mencionada diligencia de descargos la empresa también indagó sobre el incumplimiento de otros ítems, dígame cambio de plan, efectividad de retención, tope máximo de ticklers (solicitud de desactivación de un cliente), entre otros, aspectos que NO son de

interés para la Sala pues en la carta de despido única y exclusivamente, conforme se anotó líneas atrás, se le reprochó al actor el incumplimiento en las metas de ventas, de ahí que NO pueda ahora pretender que se analicen los porcentajes de todos los indicadores, pues para ello debió incluirlos en la carta de despido, lo que NO ocurrió.

En todo caso, bajo el contexto descrito NO tiene acogida la tesis según la cual el *mínimo* de cumplimiento del presupuesto de ventas es el 100%, máxime si la empresa NO se ocupó de regularlo, incluso entre sus colaboradores emerge otra idea, dado que comisionan sobre el 80% del cumplimiento de la meta, escenario en el que, a voces del art. 21 del CST, en caso de conflicto o duda sobre la aplicación de normas vigentes de trabajo, *prevalece la más favorable al trabajador*. Aunado a ello, resulta plausible acudir a sendos principios como efecto útil (bajo el cual entre dos posibles sentidos de un precepto, se preferirá aquel que produzca consecuencias jurídicas, sobre aquel que no genere un sentido teleológico a partir del cual se pueda llegar a una decisión efectiva del caso bajo estudio), o favorabilidad o *indubio pro operario*, pues aunque se plasma una justa causa de despido por incumplimiento de metas, que según la empresa hace alusión al 100%, y *contrario sensu* se permite a sus trabajadores comisionar por alcanzar un porcentaje inferior, tal ambigüedad habría de entenderse resuelta a favor de los intereses de la parte débil de la relación laboral, siendo viable concluir que la causal de despido sólo operaría ante un incumplimiento inferior al 80%, el que globalmente sólo se presentó en abril de 2017 cuando la sumatoria de pre y post pago sólo alcanzó el 78.7%, pero teniendo en cuenta que el despido se materializó en septiembre de esa anualidad, NO habría inmediatez entre la conducta del trabajador y la determinación adoptada por la empresa, menos aun cuando los indicadores de los meses siguientes mostraron un crecimiento o alza en ventas, muy cercano al tope establecido.

Incluso, atendiendo la literalidad de las expresiones lanzadas en la carta de despido para referirse a la conducta del trabajador, a juicio de la Sala ese notable crecimiento, por sí solo, desdibujaría por completo la falta de compromiso que le endilgó COMCEL, al tildar el comportamiento del demandante como inaceptable, indisciplinado o irresponsable. Incluso NINGÚN medio probatorio avaló la veracidad de aquellas afirmaciones, pese a que sobre dicha parte recaía la carga de la prueba; le correspondía acreditar que su subalterno *de manera indisciplinada y desautorizada decidió dejar de cumplir las cuotas*, pero como se dijo, nada de eso ocurrió.

Lo analizado hasta este punto sería suficiente para confirmar, como se hará, la decisión adoptada en primera instancia. Sin embargo, sólo en gracia de discusión, otros aspectos refuerzan la postura de la Sala, entre ellos, la ausencia de herramientas eficaces que permita el logro de unas metas mínimas, sumado a la variación de la escala salarial, rotación de personal y la caída del sistema, circunstancias que afectaban el cumplimiento del presupuesto asignado mes a mes.

El suministro de *herramientas* fue un asunto mencionado por Comcel en la carta de despido, incluso señala que realizó un acompañamiento, aunque NO se ocupa de explicar nada de esto, por lo menos NO en dicho documento. Sin embargo, la testigo Mónica María Uribe, quien fue la jefe directa del accionante, sí se ocupó de enlistar las herramientas suministradas al coordinador, entre ellas: portafolio comercial, descuentos en el equipo, cantidad de consultores a cargo para lograr consecución de indicadores, el sistema de activación, ubicación en centro comercial, tráfico de usuarios del cav, capacitación y conocimiento de cada coordinador. Agrega que se efectuaban capacitaciones al personal que desempeñaba el cargo de coordinador, recuerda que para el último año la compañía realizó una especialización en ventas y también dictó un taller para el manejo de consultores y herramientas. Igualmente refiere que hicieron seguimientos en ese cargo, diarios, semanales y mensuales.

No obstante, dichos seguimientos eran rutinarios y NO hacían parte de un plan de acompañamiento ejecutado tras la observancia de incumplimientos en indicadores del presupuesto.

Frente al punto aquí cuestionado, atinente al suministro de herramientas eficaces para la consecución de metas, resultan ilustrativos los testimonios rendidos por la señora Leidy Johana Avellaneda y el señor Querubín Marín Martínez, ambos consultores en Comcel, aunque en otros CAVS diferentes al ubicado en el Centro Comercial Premium Plaza, que era donde fungía como coordinador el accionante. Pese a ello, en razón de la necesidad del servicio, en algunas épocas realizaron labores conjuntas, es decir, fueron compañeros de trabajo, y en todo caso, lo relevante de su declaración, en este punto, es el conocimiento del funcionamiento general de los centros de atención, no así las circunstancias que rodearon el despido, pues en este último aspecto son testigos de oídas, la primera por haber cesado la relación con Comcel meses atrás a la culminación del contrato del demandante, el segundo por laborar en otro cav.

Retomando el asunto, aquellos de manera coincidente se quejan de algunas dinámicas que, sin asomo de duda e incluso desde la sana lógica, entorpecían el cumplimiento de metas. Refieren que era de usanza la desconexión física de consultores para atender telefónicamente otros puntos, labor de apoyo que solía ser ejercida cuando en otras ciudades se estaba excediendo el tiempo de espera de un usuario, tiempo regulado por la superintendencia cuya mora acarreaba sanciones a la compañía, de ahí que, pese a contar cada cav con un número variable de consultores, NO todos estaban disponibles para atender los clientes.

LEIDY JOHANA AVELLANEDA refiere que los consultores se redujeron, incluso cada mes eran variables, porque mandaban a algunos de apoyo en otros puntos, entre 10 y 15 menos, sin ser

remplazados, o incluso tocaba desconectar a los presentes para que apoyaran otras ciudades, porque el cliente no podía esperar más de 15 minutos en el punto, entonces al no tener los consultores suficientes, se le restaban a la atención del punto. Diariamente se pasaban a la gerencia las ausencias que habían, bien por desconexiones, incapacidades, traslados o compensatorios. Esa merma de consultores se reflejaba en todos los indicadores porque eso alteraba todo. Añade que en el ambiente laboral tenía incidencia las diferencias salariales entre consultores, incluso habían unos con contrato a término fijo, otras por empresa temporal, aunque cumplían las mismas funciones, por lo que unos era más motivados que otros.

Por su parte QUERUBIN MARÍN MARTÍNEZ señala que era usual que se rotara consultores, y todos con contratos y salarios diferentes, los antiguos con básico, los nuevos con uno fijo y otro variable, que había ausencias por incapacidad, o por cursos, a veces simplemente porque lo enviaban a otro punto, por ejemplo, en uno falta personal y se refuerza con personal de otros puntos donde hay más consultores. Que no todos los consultores atendían clientes, también podía suceder que si hay mucho público en otros puntos, desconectan personal de otro punto para que atienda telefónicamente, aunque es ilógico, por ejemplo en Itagüí toca atender gente de Pereira o Cali, gente que incluso está de manera física en otro punto de otra ciudad, pero le cuenta el servicio no al punto donde está ubicado el asesor sino al punto donde está el cliente. Que esos cambios no se tienen en cuenta para la fijación de metas, sólo se hace para no exceder los topes de tiempos de atención, de lo contrario pueden sancionar a la empresa.

Estas particularidades en cuanto a la diferencia de escalas salariales entre los propios consultores (entiéndase vendedores o aquellas personas encargadas de atender directamente a cada cliente) y el número de colaboradores real en el centro de atención, comportaron algunas de las razones invocadas por el trabajador en la diligencia de descargos, que ciertamente resultan atendibles pero sin ninguna explicación fueron desechadas por el empleador al momento de fenecer el contrato, el que tampoco se ocupó de atender o por lo menos confrontar las réplicas de su subalterno, cuando además de lo expuesto, señaló que el contar con precios más altos que la competencia y pocas referencias de equipos de gama media, también afectaron el cumplimiento de las metas trazadas.

Y en este punto es que cobra relevancia aquella sentencia de radicación 35.998 de 2009, M.P. Luis Javier Osorio López, que incluso invoca el recurrente, donde la Sala de Casación Laboral, en un caso de aristas similares a este, explicó que, aun en aquellos eventos donde las partes habían calificado como grave una falta, era necesario analizar las razones esgrimidas por el trabajador frente al incumplimiento que le endilgaba la empresa, correspondiéndole al operador jurídico determinar si efectivamente tales razones eran o no justificativas.

Expresamente la Alta Corporación indicó que:

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.

Destáquese en este aspecto que la demandada, en la carta de terminación del contrato, sólo indica que las excusas y justificaciones brindadas por el trabajador, quien aceptó ser conocedor de las metas impuestas, fueron completamente *improcedentes*, pero no se extiende en alguna consideración adicional que permita entender su posición. Ante su omisión, NO le posible para la Sala examinar su tesis. Por el contrario, el acervo probatorio se inclina por favorecer los intereses del demandante, pues NO sólo cumplió con el tope mínimo de ventas del 80%, por lo menos en 3 de los 4 meses que aquí se examinan, incluso con tendencia al alza, sino que además debía hacerlo superando diversos obstáculos que devenían de la variación de consultores a su cargo, y la diferenciación salarial entre aquellos, evento en el que quienes recibían bonificación lógicamente propendían por cumplir el número de ventas esperado, los otros, desde la comodidad de su salario, no se esforzaban notoriamente por ello.

Otro asunto que NO pierde de vista esta Magistratura se encuentra relacionado con la razonabilidad de las metas impuestas. Claramente es plausible que una empresa, cuyo objeto social se relaciona con la comercialización de un producto, imponga el cumplimiento de unos indicadores. Y es aquí donde arduos pero infructuosos fueron los esfuerzos de la a quo al intentar que la empresa explicara cómo determinaba, mes a mes, las metas que cada centro de atención debía cumplir. Se nota un desconocimiento de los testigos en este tema, salvo respecto de la señora Mónica María Uribe toda vez que indicó que el presupuesto se asignaba cada mes por la casa matriz, ubicada en la ciudad de Bogotá, dependiendo de la región, teniendo en cuenta la evaluación del comportamiento del mercado y las necesidades de la región en crecimiento para la sostenibilidad del negocio. También explica que hay una gerencia que se llama inteligencia de servicio donde analizan históricos respecto a las metas, versus el comportamiento del mercado y los resultados actuales de la región y los cav en ventas. Que la meta se daba a conocer o el último día del mes o los últimos 5 días del mes, para el siguiente, a través del correo electrónico interno de la compañía.

No obstante, no explica COMCEL cómo se determina que, para cierto mes, un punto de atención tenga la capacidad real de vender 500 equipos pre- pago, y no 400 o 480 (sólo por mencionar aleatoriamente alguna cifra). De ello depende que NO se torne arbitrario la imposición de una meta. Tal vez descifrarlo, en el caso puntual y por la tecnicidad de los factores que analizan profesionales



en otras áreas, sea difícil comprensión para quien solo tienes conocimiento del derecho. No obstante, ello no impide que se intente ofrecer una explicación satisfactoria en aras de tener claridad de que ese empleador NO incurrió en arbitrariedades, pues si no importase la razonabilidad de un presupuesto, tal y como lo estimó la a quo, bastaría al empleador con imponer uno excesivo para que una vez los indicadores evidencien su incumplimiento, prescinda de su subalterno omitiendo indemnizarlo pese a la modalidad contractual suscrita, pues simplemente invocaría como causal el incumplimiento de la meta, que fue catalogada como falta grave, meritoria del despido, de cuya lectura exegeta se desprende que basta con el incumplimiento por una vez de un factor, de muchos evaluados, para que se configure.

De cara a este panorama es que resulta cuestionable la razonabilidad de los presupuestos impuestos a los distintos centros de atención del país, pues según los indicadores de ventas, concretamente los que se aprecian a folios 112 y 113, de las 6 regiones de Colombia (costa, noroccidente, occidente, nororiente, centro y oriente), que agrupan aproximadamente a 69 CAV, sólo 6 puntos de atención de todo el país cumplieron el presupuesto de ventas.

Y en respuesta a la prueba que oficiosamente solicitó el despacho, se allegan unos cuadros comparativos que muestran los indicadores de ventas, tanto en prepago como pospago, de cada mes durante los años 2016 y 2017 de los 6 CAV (centro, Itagüí, Molinos, Premium, Puerta del Norte y Sao Pablo) que conforman la regional donde laboraba el actor. En esos 288 resultados, sólo se aprecia cumplimiento en algunos de ellos. Pero centrándonos en los acontecido en **abril, mayo, junio y julio de 2017**, que abarcan 48<sup>4</sup> casillas, sólo en 7 reflejan datos positivos, es decir, que superaron el presupuesto, los cuales se aprecian en el CAV CENTRO (en mayo y junio), en el CAV PREMIUM (en junio), en el CAV PUERTA DEL NORTE (en junio y julio), CAV SAO PABLOE (también en junio y julio), **y sólo en la ejecución de prepago, pues ningún centro de atención en los meses referidos satisfizo la meta en pospago.**

Estos datos suministrados por el empleador cuestionan la razonabilidad de las metas impuestas, factor que, sumado a los ya analizados, permiten a esta Magistratura concluir que NO se configuró la justa causa que se invocó para fenecer el contrato, razón por la que, al margen o no de la ineficacia del clausulado que la consagra, permanecerá incólume la decisión objeto del recurso de alzada.

Se condenará en costas en esta instancia a la entidad demandada por no haber tenido éxito en el recurso. Se fijarán como agencias en derecho la suma de \$1.000.000 a favor del accionante.

---

<sup>4</sup> Se evalúan dos ítems, prepago y pospago, durante 4 meses, es decir, cada centro de atención reporta 8 indicadores de cumplimiento, que a su vez se multiplica por 6 que es el número de centro de atención.

## 5. DECISIÓN DEL TRIBUNAL

Por lo expuesto, el Tribunal Superior de Medellín, Sala Tercera de Decisión Laboral, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **DECIDE**


**PRIMERO: CONFIRMA** la sentencia proferida el día 28 de agosto de 2018 por el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Medellín, dentro del proceso ordinario laboral instaurado por el señor **VICTOR GABRIEL SILVA PRADA** identificado con la cédula de ciudadanía Nro. 91.236.197, contra **COMCEL S.A.**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** costas en esta instancia a cargo de la demandada. Se fija como agencias en derecho la suma de \$1.000.000 a favor del accionante.


Lo anterior se notificará por **EDICTO** que se fijará por la Secretaría por el término de un día.

*(Firmas escaneadas)*


Los Magistrados,



**ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA**



**LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZABAL**



**MARTHA TERESA FLÓREZ SAMUDIO**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
SALA LABORAL



**SECRETARÍA**

**EDICTO**

El Secretario de la Sala Laboral del Tribunal Superior de Medellín:

**HACE SABER:**

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

Proceso:	ORDINARIO LABORAL- apelación.
Demandante:	<b>VICTOR GABRIEL SILVA PRADA</b>
Demandados:	<b>COMCEL S.A.</b>
Radicado No.:	05001-31-05-017-2017-00938-01
Decisión:	<b>CONFIRMA</b>
Fecha de la sentencia:	<b>12/08/2022</b>

El presente edicto se fija en la página web institucional de la Rama Judicial <https://www.ramajudicial.gov.co/web/tribunal-superior-de-medellin-sala-laboral/100> por el término de un (01) día hábil, 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 término de fijación del edicto.

Se fija hoy 16/08/2022 desde las 08:00 am. y se desfija a las 05:00 pm.

**RUBÉN DARÍO LÓPEZ BURGOS**  
Secretario