

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
Negociado de Conciliación y Arbitraje  
P. O. Box 195540  
San Juan, Puerto Rico 00919-5540

PUERTO RICAN CARS, INC  
HERTZ RENT A CAR  
(Compañía)

Y

UNIÓN DE TRONQUISTAS  
DE PUERTO RICO, LOCAL 901  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-03-1357

SOBRE: RECLAMACIÓN  
PAGO DE SALARIOS

ÁRBITRO: LILLIAM M. AULET

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se llevó a cabo en el Negociado de Conciliación y Arbitraje el 15 de septiembre de 2003. El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 15 de octubre de 2003.

La comparecencia registrada fue la siguiente: **Por la Compañía:** el Lcdo. José J. Santiago Meléndez, Asesor Legal y Portavoz; Sra. Elisette Gómez, City Manager y Testigo; y el Sr. Edward de la Paz. **Por la Unión:** la Lcda. María E. Suárez Santos, Asesora Legal y Portavoz; Sr. Enrique Díaz, Testigo; y la Sra. Rose Marie Berberena, Querellante.

## II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer por mutuo acuerdo la controversia a ser resuelta en este caso. Ambas sometieron, por separado, sus respectivos proyectos de sumisión y

delegaron en la *Árbitro* el extraer el asunto preciso a resolver, conforme lo dispone el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Conciliación y Arbitraje.

**POR LA COMPAÑÍA:**

Determinar a la luz del Convenio Colectivo vigente y la prueba desfilada si la Compañía ha dejado de cumplir con lo establecido en el Apéndice A, Sección 5, al negarle a la Querellante la compensación adicional de \$0.25 por realizar las labores de Customer Service Representative. De determinarse que la Compañía no ha cumplido, que la *Árbitro* provea el remedio adecuado.

**POR LA UNIÓN:**

Determinar a la luz del Convenio Colectivo vigente y la prueba desfilada, si la Compañía ha dejado de cumplir con lo establecido en el Apéndice A, Sección 5, al negarle a la Querellante la compensación adicional de veinticinco (.25) centavos por realizar las labores de Customer Service Representative.

De así determinarse, se ordene el pago de dicha compensación por los últimos tres años; con cualquier otro remedio que proceda.

Luego del correspondiente análisis del Convenio Colectivo aplicable, las contenciones de las partes y la evidencia admitida, concluimos que el asunto preciso a resolver es el postulado por la Compañía.

**III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO ATINENTES AL CASO**

**APPENDIX A**

**SECCIÓN 5.** Should the Company desire a Customer Service Representative, they shall select such employee at their discretion. The employee (s) selected shall receive twenty - five (\$ 0.25) cents per hour over their Counter Sales Representative rate for all work performed in such capacity. It is understood that employees selected shall be paid a minimum of one day each day they are selected but must perform Counter Sales Representative duties when not doing Customer Service duties.

...

#### **ARTICLE IV MAINTAINING WORKING CONDITIONS**

**Section 1. Maintenance of Standards** The Employer agrees that all conditions of employment in his individual operation relating to wages, hours of work, overtime differential and general working conditions shall be maintained at not less than the highest standards in effect at the time of the signing of this Agreement, and the conditions of employment shall be improved wherever specific provision for improvement are made elsewhere in this Agreement. It is agreed that the provisions of this Section shall not apply to inadvertent or bona fide errors made by the Employer or the Union in applying the terms and conditions of this Agreement if such error is corrected within ninety (90) days from the date of error. No other employer shall be bound by the voluntary acts of another Employer when he may exceed the terms of this Agreement. Any disagreement between the local union and the Employer with respect to this matter shall be subject to the grievance procedure.

This provision does not give the Employer the right to impose or continue wage, hours and working conditions less than those contained in this Agreement.

...

#### **ARTICLE XIV HOURS AND WAGES**

...

**SECTION 4.** All classifications that are set forth in Appendix "A" are hereby made part of this Agreement and shall be in effect without change for the duration of this Agreement.

...

#### **ARTICLE XXIX MANAGEMENT RIGHTS**

The right to hire, transfer, promote, discharge or discipline employees for cause, establish reasonable rules for conduct of its employees and to maintain discipline and efficiency of employees is the sole responsibility of the Employer, except that Union members shall not be discriminated against as such. In addition, the locations of stations, the schedules, methods, processes and means of operations are solely and

exclusively the responsibility of the Employer, providing the terms and conditions of the Agreement are not violated. Any violations shall be subject to Grievance Procedure.

...

#### ARTICLE XXX GENERAL PROVISIONS

...

**SECCTION 3. Work Another Classifications.** When an employee is requested to do work in a higher rated classification, he shall receive the higher rate of pay for the entire day in which such work is performed. When an employee is requested to work in a lower-rated classification, he shall receive his regular rate of pay for all such lower-rated classification, he shall receive his regular rate of pay for all such lower-rated work performed.

...

#### IV. TRASFONDO DE LA QUERELLA

Hertz Rent a Car es una compañía que se dedica al alquiler de vehículos de motor. La Sra. Rose Marie Berberena Martínez, aquí querellante, fue reclutada como "Counter Sales Representatives" y labora en la Compañía desde el 30 de enero de 2001.

La señora Berberena reclamó que siempre ha ejercido las funciones de "Customer Sales Representatives" y que al revisar el Convenio Colectivo vigente entre las partes se percató de que no estaba siendo remunerada adecuadamente por sus funciones por lo que decidió incoar la presente querella.

Para comprender la naturaleza de esta reclamación es preciso distinguir entre ambas clasificaciones y las circunstancias que rodean la misma.

Los empleados clasificados como "Counter Sales Representatives" se distinguen porque brindan servicio directo desde el mostrador y se dedican al alquiler de

automóviles así como a la venta de seguros y gasolina entre otros. Estos empleados reciben comisiones por las ventas realizadas.

Los empleados clasificados como "Customer Sales Representatives" brindan servicio en los alrededores del mostrador y en el lote de autos. A estos empleados, se les requiere tomar un adiestramiento para ejercer sus funciones. Dichas funciones están ligadas a la satisfacción de los clientes por lo que deben anticipar las necesidades de éstos para así proveerles el mejor servicio. Entre los servicios que ofrecen está brindar instrucciones generales sobre la operación de los vehículos alquilados así como del proceso de devolución de dichas unidades y proveer asistencia especial a personas de mayor edad e impedidos así como cualquier otro servicio relacionado con la operación de la Compañía. Estos empleados son remunerados a razón de veinticinco (.25) centavos adicionales por hora sobre el salario que perciben aquellos clasificados como "Counter Sales Representatives" y a diferencia de éstos no reciben comisiones.

Al momento de radicar esta reclamación no existía en la Compañía ningún empleado con la clasificación de "Customer Sales Representatives" también conocidos como "Yellow Jackets" por el uniforme que distingue a estos empleados en los distintos lotes de la Compañía a nivel nacional.

Los empleados de la Compañía, a pesar de haber sido reclutados como "Counter Sales Representatives", eran identificados por la propia Compañía como "Customer Sales Representatives" en sus tarjetas de identificación y mediante "name tags". Dichas identificaciones fueron recogidas y reemplazadas por la Compañía a raíz de ésta reclamación.

## VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la querellante tiene derecho o no a devengar veinticinco centavos (.25) adicionales por hora al ejercer las funciones de "Customer Sales Representative" .

La Unión alegó que a la querellante le corresponde la compensación adicional de veinticinco centavos (.25) por hora por las funciones realizadas como "Customer Sales Representative" por los pasados tres (3) años.

La Compañía, por su parte, argumentó que la querellante fue reclutada como "Counter Sales Representative" y que como tal siempre ha sido remunerada. Que la querellante nunca ha tomado ni se le ha requerido tomar ningún adiestramiento relacionado con la clasificación de "Customer Sales Representatives" por lo que no le corresponde la cantidad solicitada.

En este caso, no fue controvertido el hecho de que la querellante ejerció las funciones de "Customer Sales Representative" durante el tiempo reclamado y que como tal le rindió un servicio a la Compañía. Por lo que, si bien es cierto que la querellante fue reclutada como "Counter Sales Representative" no es menos cierto que ésta realizó indistintamente las funciones de "Customer Sales Representative". El hecho de que ésta haya sido contratada como "Counter Sales Representative" y fuese remunerada como tal no limita a la querellante en su reclamación puesto que la misma consiste, precisamente, en salarios dejados de devengar por funciones realizadas. El salario devengado como "Counter Sales Representative" así como las comisiones recibidas sobre las ventas no tienen nada que ver con los veinticinco centavos (.25) adicionales reclamados por las

labores realizadas como "Customer Sales Representative" bien sea en el lote o en el área cercana al mostrador.

La Compañía al permitir que la querellante realizara dichas funciones aceptó y se benefició de los frutos de su trabajo por los pasados tres años sin que la querellante se percatara de la situación por lo que corresponde que se le remunere a la par con las funciones realizadas. La única forma de evitar que se presenten situaciones como éstas es mantener bien delineadas, tanto las funciones como las clasificaciones, de los distintos empleados de la empresa.

## VI. LAUDO

A la luz del Convenio Colectivo vigente y la prueba desfilada la Compañía ha dejado de cumplir con lo establecido en el Apéndice A, Sección 5, al negarle a la Querellante la compensación adicional de \$0.25 por realizar las labores de "Customer Service Representative". Se ordena el pago de dicha compensación por los últimos tres años, así como un cese y desista de esta práctica.

### **REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 4 de febrero de 2005.

---

**LILLIAM M. AULET BERRÍOS**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 4 de febrero de 2005 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDA. MARIA SUAREZ SANTOS  
ASESORA LABORAL  
UNION DE TRONQUISTAS DE PUERTO RICO  
352 CALLE DEL PARQUE STE 202  
SAN JUAN PR 00912-3744

LCDO. JOSE J. SANTIAGO MELÉNDEZ  
FIDDLER GONZALEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SR. GERMAN VAZQUEZ  
SECRETARIO TESORERO  
UNION DE TRONQUISTAS DE PR  
352 CALLE DEL PARQUE  
SAN JUAN PR 00912-3702

SR. EDWARD DE LA PAZ  
GERENTE GENERAL  
PUERTO RICAN CARS, INC  
(HERTZ RENTA A CAR)  
PO BOX 3804  
SAN JUAN PR 00937-0084

---

JENNY LOZADA RIVERA  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III