

DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
EDIFICIO PRUDENCIO RIVERA MARTÍNEZ  
PO BOX 195540  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

**BUDGET RENT A CAR DE  
PUERTO RICO  
(COMPAÑÍA O PATRONO)**

**Y**

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

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚMERO: A-09-495**

**SOBRE: DESPIDO DEL SR. JESUS  
NAVARRO POR VIOLACIÓN A LAS  
POLITICAS DE LA COMPAÑÍA SOBRE  
ALQUILER DE AUTOS**

**ÁRBITRO:  
ÁNGEL A. TANCO GALÍNDEZ**

**I. INTRODUCCIÓN**

La vista de arbitraje del caso en sus méritos se efectuó el 4 de noviembre de 2009, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la Compañía o el Patrono, compareció el Lcdo. Miguel Rivera Arce, Asesor Legal y Portavoz; la Sra. Auridenise Rodríguez, representante y testigo, y el Sr. José E. Rodríguez, testigo.

Por la Unión compareció el Lcdo. José E. Carrera Rovira, Asesor Legal y Portavoz y el Sr. Jesús Navarro, querellante. También compareció la Sra. Damaris Torres Carrasquillo, testigo.

## II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

No hubo acuerdo entre las partes sobre cuál era la controversia a resolver en este caso. Por lo tanto, estas presentaron sus respectivos proyectos de sumisión:

### **POR EL PATRONO:**

Determinar si el despido del querellante estuvo justificado conforme al Convenio Colectivo.

### **POR LA UNIÓN:**

Que el Honorable Árbitro determine si el despido del querellante Jesús Navarro estuvo o no justificado y/o conforme a las disposiciones del Convenio Colectivo. De determinar que no lo estuvo que se emita el remedio que estime adecuado incluyendo la reposición en el empleo y el pago de los salarios y haberes dejados de percibir por el querellante.

## **CONTROVERSIA A RESOLVER**

**Determinar si el despido del Querellante estuvo justificado o no conforme al Convenio Colectivo, la prueba presentada y el derecho aplicable.**

El caso quedó sometido para su adjudicación el 9 de diciembre de 2009.

## III. HECHOS CONCLUIDOS

El Sr. Jesús Navarro se desempeñaba como Representante de Servicio al Cliente en Budget Rent A Car. El 16 de julio de 2008 fue suspendido de empleo y sueldo por la Compañía en lo que esta realizaba una investigación relacionada con unos hechos acaecidos el 4 de julio de 2008 (**Exhibit 11 del Patrono**). La Compañía sostiene que dicho día Jesús Navarro actuó contrario a la política de la empresa e incurrió en serias violaciones a las mismas. Le imputó que el 4 de julio, durante su

turno de trabajo en el Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín, alquiló un vehículo sin que el cliente cumpliera con los requisitos mínimos, términos y condiciones de alquiler en cuanto a edad mínima de 21 años o más, verificación física de licencia de conducir válida, verificación de un método de pago válido y la verificación de un registro de que conduce de manera segura. Ello en violación a las Reglas de Trabajo, Código de Conducta, Responsabilidades de un Representante de Servicio al Cliente, Requisitos de Alquiler y el Convenio Colectivo Artículo XII, Sección 2. Específicamente la Compañía señaló que Navarro creó un contrato de alquiler a nombre de un cliente cuando este no cumplía con todos los requisitos mínimos necesarios para poder alquilar un vehículo de motor conforme a las políticas de la Compañía. Afirmó que Navarro, contrario a la política de la Compañía, calificó el alquiler de un vehículo utilizando información de una persona distinta a la cual se le creaba un contrato de arrendamiento. Es decir, que en vez de crear un contrato de arrendamiento a una persona que cumpliera con todos los requisitos mínimos permitió y utilizó información de dos (2) personas para dar lugar al arrendamiento. Solicitó la tarjeta de crédito de una persona y la licencia de conducir de otra, cuando debió asegurarse que una misma persona fuera la que cumpliera y calificara por sí misma con todos los requisitos necesarios para el alquiler y que era a nombre de dicha persona que se crearía el contrato de alquiler emitido. Por lo anterior, el 22 de julio de 2008 la Compañía despidió a Jesús Navarro (**Exhibit 12 del Ptarono**) por entender que obvió el trámite establecido violando las reglas internas de alquiler.

Para probar su caso de despido la Compañía presentó el testimonio del Sr. José E. Rodríguez, Jefe Administrador. También presentó el testimonio de la Srta. Auridenise Rodríguez, quien fue Gerente de Distrito y se desempeña como la Líder a cargo de Proyectos Independientes y supervisa al personal gerencial y unionado de Avis Budget Group, Compañía dueña de Avis Rent Car y Budget A Rent Car.

Ambos testigos declararon sobre la política clara y específica de la Compañía con respecto al alquiler de vehículos de motor, de los requisitos de alquiler, su propósito y describieron y enumeraron los mismos. Declararon también sobre la obligación de los empleados de seguir la política de la empresa, sobre estos requisitos y del adiestramiento sobre el particular a los empleados que se desempeñan como Representantes de Servicio al Cliente. La Compañía, además de la prueba testifical, presentó amplia prueba documental que fue presentada, recibida y marcada como los Exhibits 1 al 17 del Patrono. Es menester destacar que la Unión objetó varios de los exhibits presentados, no obstante, tales objeciones no inciden sustancialmente en la adjudicación ni cambian nuestro análisis con respecto al resultado final de la decisión aquí tomada vis a vis con los aspectos medulares que proban o no la justificación de despido.

La Unión, por su parte, sostiene que el despido del Querellante estuvo injustificado. Para probar su caso presentó como testigo a la Sra. Damaris Torres Carrasquillo, quien se desempeña como Representante de Servicio al Cliente y lleva laborando 14 años y medio en la Compañía. En síntesis, Torres Carrasquillo declaró que es correcto que la Compañía tiene establecido unos requisitos mínimos de alquiler de vehículos y que la política sobre el particular es clara y específica en

cuanto a que el alquiler de los autos debe hacerse ,usualmente, a nombre y tomando en consideración la documentación de licencia de conducir y tarjeta de pago que presente una misma persona. No obstante, afirmó que aún así con la existencia de dicha regla general hay instancias donde la Compañía a permitido hacer alquileres de manera distinta. Mencionó, por ejemplo, el caso de Mildred Hernández una empleada que se desempeñaba como Representante de Servicio al Cliente que realizó un alquiler donde la persona no cumplía con todos los requisitos y el supervisor José Molina lo autorizó. Mencionó también otro evento donde se autorizó el alquiler de un vehículo con una tarjeta de crédito o pago que no tenía nombre y también se autorizó por el supervisor. De igual forma, declaró sobre otra instancia relacionada con los prepagados que permiten que dos (2) clientes firmen el contrato de alquiler, aunque uno no tenga la tarjeta y el otro la licencia. En dicho caso el supervisor también autorizó el alquiler. Por último, testificó que en los adiestramientos que la Compañía brinda a los empleados les dice que ellos (los Representantes de Servicio al Cliente) pueden tomar decisiones en los casos que tienen ante su consideración.

#### IV. OPINIÓN

Nos corresponde determinar si el despido del Querellante fue justificado o no. Luego de analizar la prueba documental y testifical presentada, el Convenio Colectivo y el derecho aplicable, no nos queda más que resolver que si lo fue.

En este caso la Compañía probó que tenía una política clara y específica sobre el procedimiento y requisitos que se debían cumplir al momento de proceder con el alquiler de un vehículo mediante el contrato legal correspondiente (**Exhibits 8, 9,13 y**

**14 del Patrono**). Probó que dicha política era conocida de antemano por el Querellante (**Exhibit 14 y 15 del Patrono**), que había adiestrado a este sobre el particular (**Exhibit 14 del Patrono**) y que era uno de los deberes de su puesto como Representante de Servicio al Cliente de la Compañía (**Exhibit 10 del Patrono**). La Compañía igualmente demostró que realizó una investigación adecuada en donde salió a relucir la desviación e incumplimiento del Querellante tanto a sus deberes como a las políticas internas establecidas sobre el procedimiento y requisitos para alquilar vehículos en la Compañía (**Exhibits 1 al 4, y 6 al 7 del Patrono**). Además, en el presente caso quedó probado que en todas las instancias narradas en las que se tramitaba de manera distinta el proceso de alquiler de vehículos en la Compañía, el Representante de Servicio al Cliente ponía en conocimiento al supervisor a cargo y este era quien lo autorizaba a que realizara la transacción correspondiente. Es decir, que aún cuando los Representantes de Servicio al Cliente tenían el poder para tomar decisiones en los casos ante su consideración ese poder y discreción debían darse dentro del contexto de cumplimiento de las políticas de la empresa y dentro de la facultad gerencial de los supervisores de autorizar o no tales acciones. Ello no ocurrió en el caso del Querellante que, conociendo la clara política de la Compañía sobre los requisitos de alquiler, obvió los mismos sin poner en conocimiento a su supervisor para que este le autorizara a realizar la transacción de alquiler que efectuó el 4 de julio de 2008 en contravención con las normas internas de la empresa.

Por todo lo cual, y por entender que los fundamentos anteriores resuelven y disponen adecuadamente de la controversia surgida, conforme a los hechos, al derecho, al Convenio Colectivo y la prueba presentada, emitimos el siguiente:

**V. LAUDO**

El despido del Sr. Jesus Navarro es jsustificado. Se confirma la accion patronal de despido.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO EN HATO REY, PUERTO RICO, a 23 de marzo de 2010.

---

**ÁNGEL A. TANCO GALÍNDEZ**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN:** **Archivado** en autos, 24 de marzo de 2010; se remite copia

por correo a las siguientes personas:

LCDO. MIGUEL A RIVERA ARCE  
ABOGADO DEL PATRONO  
BUFETE McCONNELL VALDÉS  
P O BOX 364225  
SAN JUAN PR 00936-4225

SRA. AURIDENISSE RODRÍGUEZ  
GERENTE DE DISTRITO  
BUDGET RENT A CAR DE PUERTO RICO  
P O BOX 3746  
CAROLINA PR 00984-3746

LCDO. JOSÉ ANTONIO CARTAGENA  
ABOGADO DE LA UNIÓN  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
EDIFICIO MIDTOWN STE 204  
SAN JUAN PR 00918

SR. GERMÁN VÁZQUEZ  
SECRETARIO TESORERO  
UNIÓN DE TRONQUISTAS  
352 CALLE DEL PARQUE  
SAN JUAN PR 00912

SR. LEONEL MORALES APONTE  
REPRESENTANTE  
UNIÓN DE TRONQUISTAS  
352 CALLE DEL PARQUE  
SAN JUAN PR 00912

---

JUANA LOZADA RIVERA  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III