REPÚBLICA DOMINICANA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

SCJ-TS-25-4344

[redacted]

EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

La Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia actuando como corte de casación, competente para conocer las materias de *tierras, laboral, contencioso administrativo y contencioso tributario*, regularmente constituida por los magistrados Manuel Alexis Read Ortiz, presidente, Manuel R. Herrera Carbuccia, Moisés A. Ferrer Landrón, Anselmo Alejandro [redacted]. y Rafael Vásquez Goico, jueces miembros asistidos por la secretaria de la Sala, en la sede de la Suprema Corte de Justicia ubicada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en fecha **18 de diciembre de 2025,** año 182° de la Independencia y 163° de la Restauración, dicta en audiencia pública la siguiente sentencia:

Apoderada del recurso de casación interpuesto por la industria de zona franca Costa Rica Contact Center CRCC, SA. (Teleperformance), contra la sentencia núm. 028-2025-SSEN-00304 de fecha 28 de agosto de 2025 dictada por la Primera Sala de la Corte de Trabajo del Distrito Nacional, cuyo dispositivo figura copiado más adelante.

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

I. Trámites del recurso

1. El recurso de casación fue interpuesto mediante memorial depositado en fecha 23 de septiembre de 2025, vía el portal del Poder Judicial, suscrito por la Lcda. [redacted], actuando como abogada constituida de la industria de zona franca Costa Rica Contact Center CRCC, SA. (Teleperformance).

2. La defensa al recurso de casación fue presentada por [redacted] mediante memorial depositado en fecha 1 de octubre de 2025, vía el portal del Poder Judicial, suscrito por su abogado constituido Lcdo. [redacted].

II. Antecedentes

3. Sustentado en un alegado despido, [redacted] incoó una demanda en cobro de prestaciones laborales, derechos adquiridos, contra Costa Rica Contact Center CRCC, SA. (Teleperformance), dictando la Quinta Sala del Juzgado de trabajo del Distrito Nacional, la sentencia núm. 0054-2025-SSEN-00011 de fecha 24 de enero de 2025, la cual declaró resuelto el contrato de trabajo por tiempo indefinido que vinculara a las partes por despido

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

justificado y rechazó la demanda en cuanto al pago de prestaciones laborales, acogiendo la en cuanto al pago de los derechos adquiridos.

4. La referida decisión fue recurrida en apelación por [redacted], dictando la Primera Sala de la Corte de Trabajo del Distrito Nacional la sentencia núm. 028-2025-SSEN-00304 de fecha 28 de agosto de 2025, del presente recurso de casación y que textualmente dispone lo siguiente:

"**PRIMERO:** En cuanto a la forma, declara regular y válido el recurso de apelación interpuesto en fecha veintiséis (26) de febrero del año dos mil veinticinco (2025), por el señor [redacted], en contra de la sentencia laboral núm.0054-2025-SSEN-00011 dictada por la Quinta Sala del Juzgado de Trabajo del Distrito Nacional, en fecha veinticuatro (24) del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025), por haber sido intentado de conformidad con la ley. **SEGUNDO:** En cuanto al fondo, acoge de manera parcial las pretensiones del recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] y, en consecuencia, revoca la sentencia núm. 0054-2025-SSEN-00011, dictada por la Quinta Sala del Juzgado de Trabajo del Distrito Nacional, y declara la terminación del contrato de trabajo por causa de despido injustificado, con responsabilidad para el empleador, la razón social COSTA RICA CONTACT CENTER CRCC (TELEPERFORMANCE), a quien se condena al pago, a favor del referido trabajador, de los siguientes valores económicos: a) la suma de CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y DOS pesos con dominicanos con 77/100 (RD$46,132.77) por concepto de 28 días de preaviso; b) la suma de SETENTA Y NUEVE MIL OCHENTA Y CUATRO PESSOS DOMINICANOS con 74/100

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

(RD$79,084.74) por concepto de 48 días de auxilio de cesantía; c) Seis (6) meses de salarios ordinarios, por la suma de DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES PESOS DOMINICANOS con 68/100 (RD$235,573.68) por aplicación del ordinar 3ro. del artículo 95 del Código de Trabajo. Todo lo anterior calculado en base a un salario promedio mensual de treinta y nueve mil doscientos sesenta y dos pesos dominicanos con veintiocho centavos (RD$39,262.28) y un tiempo laborado de dos (2) años, cinco (5) meses y veintiún (21) días. **TERCERO:** Se CONDENA a la empresa COSTA RICA CONTACT CENTER CRCC (TELEPERFORMANCE), al pago de las costas del procedimiento, por haber sucumbido ante esta instancia, con distracción y provecho del LICDO. [redacted], quien afirma haberlas avanzando en su totalidad" (sic).

III. Medio de casación

5. La parte recurrente invoca en sustento de su recurso de casación el siguiente medio: "**Único medio:** Desnaturalización de los hechos, falta de motivación, falta de base legal y violación al principio de buena fe" (sic).

IV. Considerandos de la Tercera Sala, después de deliberar

Juez ponente: Manuel R. Herrera Carbuccia

6. Esta sala es competente para conocer del presente recurso de conformidad con lo establecido en los artículos 154, numeral 2 de la Constitución de la

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

República y 6 numeral 3 de la Ley núm. 2-23, de fecha 17 de enero de 2023, sobre Recurso de Casación.

V. Sobre el interés casacional

7. Es menester indicar que *La noción de interés casacional está llamada a trascender los intereses particulares de los actores privados involucrados en la litis y a erigirse en un ente de equilibrio, de riguroso orden público procesal y de canalización de objetivos impostergables del estado de derecho, como ocurre, por ejemplo, con la salvaguarda del debido proceso, la uniformidad coherente de la administración de justicia o la necesidad de uniformar posiciones encontradas entre los diferentes tribunales del sistema*[1].

8. El artículo 10 de la Ley núm. 2-23, sobre Recurso de Casación prevé los presupuestos de admisibilidad del recurso de casación, indicando que este procede contra: *1) Las decisiones definitivas sobre el fondo, dictadas en única o en última instancia, en ocasión de las siguientes materias o asuntos: estado y capacidad de las personas; niños, niñas y adolescentes; derecho de los consumidores; referimiento; nulidad de laudos arbitrales; execuátur de sentencias extranjeras; competencia de los tribunales. 2) Las decisiones interlocutorias o definitivas sobre*

[1] Ley 2-23, sobre Recurso de Casación, del 17 de enero de 2023, considerando sexto.

incidentes, dictadas en el curso de los procesos señalados en el numeral anterior, solo serán recurribles en casación de manera independiente si han puesto fin al proceso o han ordenado su suspensión o sobreseimiento. En caso contrario, deberán ser recurridas en casación conjuntamente con la decisión que decida el todo de lo principal. 3) En adición a lo establecido en los numerales 1 y 2 de este artículo, las sentencias interlocutorias e incidentales que pongan fin al proceso o han ordenado su suspensión o sobreseimiento, así como aquellas sentencias de fondo, dictadas en única o en última instancia, que en la solución del recurso de casación presenten interés casacional, el cual se determina cuando: a) En la sentencia se haya resuelto en oposición a la doctrina jurisprudencial de la Corte de Casación. b) En la sentencia se resuelva acerca de puntos y cuestiones sobre las cuales exista jurisprudencia contradictoria entre los tribunales de segundo grado o entre salas de la Corte de Casación. c) Las sentencias que apliquen normas jurídicas sobre las cuales no exista doctrina jurisprudencial de la Corte de Casación, y esta última justifique la trascendencia de iniciar a crear tal doctrina.

9. El interés casacional como institución procesal reviste 3 vertientes: en primer lugar, el denominado objetivo que se encuentra tasado en el artículo 10.3 literales a), b) y c) de la ley que regula la materia. Igualmente existe el

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

interés casacional presunto aplicable a un conjunto de materias en las que no se requiere que se acredite presupuesto alguno de admisibilidad previa.

10. Nos referimos a las materias señaladas en el numeral 1 del artículo 10, las cuales son las siguientes: estado y capacidad de las personas; niños, niñas y adolescentes; derecho de los consumidores; referimiento; nulidad de laudos arbitrales; execuátur de sentencias extranjeras, competencia de los tribunales. En ese mismo contexto se encuentra lo relativo al embargo inmobiliario, así como la situación que concierna a una cuestión de constitucionalidad juzgada por la jurisdicción de alzada de donde provenga la sentencia impugnada. Igualmente, ha lugar a retener interés casacional presunto cuando se haya incurrido en una infracción sustantiva o procesal, conforme resulta del artículo 12 de la citada ley.

11. En ese sentido, cuando los medios de casación se fundan en violaciones a reglas de procedimiento que deben ser observadas por los jueces del fondo al momento de dictarse las sentencias (derecho de defensa, debido proceso y tutela judicial efectiva) o a medios relativos a la desnaturalización de los hechos y de las pruebas, falta de ponderación ya sea testimonial o documental esenciales de la causa, omisión de estatuir, falta o error de

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

motivación cuya ausencia provoque que la sentencia impugnada así emitida se considere con defectos en cuanto a su corrección y calidad de la justicia material impartida, ha de considerarse la presencia de interés casacional presunto, pues se trata de vicios alegados relacionados con actividades propias del juez, que justifica la necesidad de examinar los agravios propuestos por la parte recurrente para dar cumplimiento al objeto y finalidad del presente recurso; en la especie, la parte recurrente señala que en sus determinaciones los jueces del fondo incurrieron en desnaturalización de los hechos, falta de motivación, falta de base legal y violación al principio de buena fe, falencias que configuran el interés casacional presunto; en consecuencia, *se procede a su examen sin la necesidad de verificar si cumplen con los parámetros exigidos para el interés casacional objetivo.*

12. Para apuntalar el único medio de casación propuesto la parte recurrente alega en esencia que la corte *a qua* desnaturalizó los hechos al establecer que no se demostró que la parte recurrida se encontraba trabajando para otro *call center,* alegando que debió demostrar que brindaba los mismos servicios que la parte recurrente, lo que no tomó en cuenta es el hecho de que la definición propia de *call center* implica que son empresas que se dedican a la misma rama de servicios o negocios para gestionar y manejar las comunicaciones

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

telefónicas entre sus clientes y los clientes de otras empresas, para lo cual suelen ofrecer servicios de atención al cliente, ventas, soporte técnico, y gestión de llamadas de manera externa para otras organizaciones; en el sentido anterior ambas empresas se dedican a *call center,* lo que implica que ofrecen los mismos servicios, lo que hace además que la sentencia adolezca de falta de motivación y base legal. Es evidente que la parte recurrida violó el principio de buena fe que debe regir en toda relación contractual no obstante su contrato de trabajo establecía que no podía dedicarse a ninguna otra actividad que directa o indirectamente compitiera con la empresa. la corte *a qua* violó el principio de buena fe, ya que existe una clara y evidente mala conducta en el comportamiento del extrabajador, pues no podía garantizar la seguridad de la información de sus clientes, así como las fórmulas y secretos comerciales de la empresa, pues es notorio que la otra empresa es competencia de la parte recurrente, además que con su accionar no ponderaron la gravedad de la falta, ya que no tomaron en cuenta la violación a la cláusula de no competencia.

13. Para fundamentar su decisión, la corte *a qua* expuso los motivos que textualmente se transcriben a continuación:

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

"13. Que otro de los argumentos esgrimidos por la parte recurrente con el fin de atribuir carácter injustificado al despido es que el trabajador fue despedido sin que este violentara el contrato de trabajo, ya que el empleador no demostró que el trabajador haya cometido alguna falta, pues nunca fue amonestado u advertido de algún tipo de violación o falta que ameritara su despido. 14. Que en cuanto a las causas del despido, esta Corte ha comprobado que la empresa estableció como faltas cometidas por el trabajador la violación a los ordinales 14 y 19 del artículo 88 del Código de Trabajo, estableciendo el 14 lo siguiente: "Por desobedecer el trabajador al empleador o a sus representantes, siempre que se trate del servicio con tratado"; y el 19, dispone que: "Por falta de dedicación a las labores para las cuales ha sido contratado o por cualquier otra falta grave a las obligaciones que el contrato imponga al trabajador"; materializándose estas faltas según la empresa, en que: 1. El trabajador estaba llegando tarde a la empresa, porque se encontraba trabajando en otro Call Center; y 2. Que el contrato de trabajo le prohibía trabajar para otra empresa de la misma línea de negocios. 15. Que del estudio, ponderación y valoración de las pruebas presentadas por la empresa, esta Corte ha formado su convicción en el sentido de que, en cuanto al alegado hecho de que el trabajador llegaba tarde a la empresa, hemos podido verificar las declaraciones ofrecidas en primera instancia por el señor [redacted], quien estableció "que era el jefe directo del supervisor del trabajador en cuestión y que dicho supervisor le informó sobre la constantes tardanzas", sin embargo, no ha sido depositada la constancia de amonestaciones o notificaciones al Ministerio de trabajo, mediante las cuales el tribunal pueda constatar la existencia de dicha falta; Que en cuanto al alegato de que el contrato de trabajo le prohibía al trabajador, trabajar para otra empresa de la misma línea de negocios, hemos podido verificar que ciertamente el contrato de trabajo en su artículo octavo (8vo) dispone sobre

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

la No Competencia, mediante la cual queda prohibido al trabajador "dedicarse a ninguna actividad que, directa o indirectamente, compita con Teleperforme o produzca conflictos de intereses…", sin embargo, no presentado el empleador medio de prueba alguno, mediante el cual se pueda comprobar que las empresas Teleperformance y Newtech, son competencia la una de la otra, ya que si bien ambos son Call Center, dicho hecho de manera per se, no es indicativo de que ambos ofrezcan los mismos servicios o trabajen con los mismos clientes, por lo que, ambos argumentos han quedado como simples alegatos en el presente proceso; razón por la cual, luego de comprobar que el empleador no ha demostrado la existencia de las alegadas faltas mediante elementos de pruebas fehacientes, este tribunal procede a declarar el despido injustificado, con todas las consecuencias legales de rigor, en consecuencia se revoca la sentencia recurrida" (sic).

14. Es preciso indicar la definición de despido, la cual es una terminación de carácter disciplinario ejercida por voluntad unilateral del empleador, basado en la comisión de una falta grave o inexcusable, que debe ser probada y cuya evaluación y determinación entra en la soberanía de los poderes del juez del fondo.

15. Es de jurisprudencia constante que… *en ocasión de una demanda en pago de prestaciones laborales por despido injustificado, el demandante prueba la existencia de dicho despido o el demandado admite su existencia, como en la especie, le corresponde*

al empleador demostrar las faltas imputadas al trabajador como base para la terminación del contrato de trabajo[2].

16. Asimismo, también esta Tercera Sala ha sostenido que la sentencia debe indicar los hechos probados, *que son aquellos hechos procesales que siendo controvertidos por las partes, el órgano judicial alcanza la convicción de que han ocurrido a través de la actividad probatoria desarrollada en el proceso, sin embargo esa relación de los hechos debe hacerse en forma clara, coherente, precisa, con una relación que se baste a sí misma, y además no basta con una simple declaración de los hechos probados, sino que es preciso razonar cómo se ha llegado desde cada uno de los elementos de pruebas*[3].

17. En cuanto a las faltas que generan la terminación de la relación laboral, la jurisprudencia constante sostiene *que corresponde a los jueces de fondo apreciar soberanamente la gravedad de la falta*[4], *para lo cual deberán efectuar una ponderación de las pruebas aportadas y señalar en la sentencia en qué consistió la falta y los hechos y circunstancias que le llevaron a la convicción de la naturaleza grave o leve de la misma*[5]. De igual modo señala *el carácter de gravedad que debe acompañar una*

[2] SCJ, Tercera Sala, sent. 1º de agosto 2001, BJ. 1089, págs. 682-687.
[3] SCJ, Tercera Sala, sent. núm. 033-2020-SSEN-00666, 28 de octubre 2020, BJ. Inédito.
[4] SCJ, Tercera Sala, sent. 21 de julio de 2004, BJ. 1124, pág. 752.
[5] Sent. 10 de marzo 1999, BJ. 1060, pág. 722.

falta laboral para ser considerada una causa de despido, no lo determina el hecho de que dicha falta ocasione perjuicios graves al empleador, sino que constituya una violación a obligaciones fundamentales del trabajo, o que por su naturaleza haga imposible la continuación del vínculo contractual, es decir que dañe la relación existente entre el trabajador y el empleador, aun cuando no ocasione ningún perjuicio particular a este último[6].

18. En este mismo orden, *la evaluación de las pruebas le corresponde a los jueces de fondo*[7]*; quienes tienen un poder soberano de apreciación*[8]*;* lo que escapa al control de la casación salvo desnaturalización de los hechos o de los documentos.

19. Ha establecido la jurisprudencia que *el carácter de gravedad que debe acompañar una falta laboral para ser considerada una causa de despido, no lo determina el hecho de que dicha falta ocasione perjuicios graves al empleador, sino que constituya una violación a obligaciones fundamentales del trabajo, o que por su naturaleza haga imposible la continuación del vínculo contractual, es decir que dañe*

[6] SCJ, Tercera Sala, sent. núm. 48, 31 de agosto de 2005, BJ. 1137, págs. 1868-1875.
[7] SCJ, Tercera Sala, sent. núm. 83, 24 de julio 2013, pág. 1411, BJ. 1255.
[8] SCJ, Tercera Sala, sent. núm. 20, 24 de junio 2015, pág. 1510, BJ. 1255.

la relación existente entre el trabajador y el empleador, aun cuando no ocasione ningún perjuicio particular a este último[9].

20. En la especie, la corte *a qua* determinó que las pruebas aportadas por la parte empleadora no eran suficientes para acreditar la justificación del despido ejercido, al determinar que no se pudo comprobar que las empresas Teleperformance y Newtech, son competencia la una de la otra, pues el hecho de que sean empresas que ofrecen servicios de *call center,* en modo alguno implica que ambos ofrecen los mismos servicios o trabajen con los mismos clientes, convicción que esta Tercera Sala considera correcta tras comprobar que los jueces del fondo realizaron un análisis de las pruebas aportadas por la hoy parte recurrente como sustento del recurso de apelación, de las cuales establecieron que no podía colegirse una violación a la cláusula de no competencia del contrato; en ese sentido, la corte *a qua* obró en consonancia con los presupuestos que le fueron aportados y expuso de forma adecuada los motivos que la llevaron a tomar su decisión al respecto, sin cometer los vicios argumentados por la parte recurrente.

[9] SCJ, Tercera Sala, sent. núm. 48, 31 de agosto de 2005, BJ. 1137, págs. 1868-1875.

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

21. Finalmente, el análisis de la decisión impugnada pone de manifiesto que la corte *a qua* expresó motivos suficientes y pertinentes, que le permitieron establecer los elementos necesarios para adoptar su decisión, lo que le ha permitido a esta Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia, actuando como corte de casación, verificar que se ha hecho una correcta aplicación de la ley, razón por la cual procede rechazar el recurso de casación.

22. De conformidad con las disposiciones del artículo 54 de la Ley núm. 2-2023, de fecha 17 de enero de 2023, sobre Recurso de Casación, procede condenar a la parte recurrente al pago de las costas procesales por haber sucumbido en el recurso que nos ocupa.

VI. Decisión

La Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia de conformidad con la Constitución de la República, la norma legal aplicada al caso, la doctrina jurisprudencial observada y sobre la base de los motivos expuestos, dicta por autoridad y mandato de la ley la siguiente decisión:

FALLA

PRIMERO: RECHAZA el recurso de casación interpuesto por la industria de zona franca Costa Rica Contact Center CRCC, SA. (Teleperformance), contra

Exp. núm.: 0054-2023-ELAB-00389
Solicitud núm.: 2025-R1022217
Recurrente: Costa Rica Contact Center CRCC, S.A. (Teleperformance)
Recurrido: [redacted]
Materia: Laboral
Decisión: Rechaza

la sentencia núm. 028-2025-SSEN-00304 de fecha 28 de agosto de 2025 dictada por la Primera Sala de la Corte de Trabajo del Distrito Nacional, cuyo dispositivo ha sido copiado en parte anterior del presente fallo.

SEGUNDO: CONDENA a la parte recurrente al pago de las costas del procedimiento y ordena su distracción a favor del Lcdo. [redacted], abogado de la parte recurrida, quien afirma avanzarlas en su totalidad.

Firmado: Manuel Alexis Read Ortiz, Manuel R. Herrera Carbuccia, Moisés A. Ferrer Landrón, Anselmo Alejandro [redacted]. y Rafael Vásquez Goico.

[redacted], Secretario General de la Suprema Corte de Justicia, certifico y doy fe que la presente sentencia ha sido firmada digitalmente por los jueces y el secretario que figuran en la estampa.

cr