

telemarketin Editorial, Océano de irregularidades

Entrevista realizada por Francisco Martínez Córdoba, Sevilla, abril de 2009

Horas gratis para la empresa fuera de contrato, pagos en dinero b y fraude en las cotizaciones a la SS, primas de productividad no pagadas, despidos sin finiquito ni carta de despido, puesto de trabajo en malas condiciones de salubridad son las condiciones de abusos que se encontraban en una “empresa” dedicada al negocio editorial.

La situación, que afecta a un total de cinco teleoperadoras, o al menos estas son las únicas que han decidido denunciar los abusos cometidos contra ellas nos es descrita por dos de ellas G.R. y A.L. que se presentan a la entrevista en representación de ellas mismas así como de las otras 3 compañeras que han presentado la denuncia contra su empresa por despido improcedente e impagos.

Todo empezó un día en que “llego el jefe y nos dijo: os voy a subir el sueldo a todas” relata A.L. Luego nos explico que “nos cambiaban el contrato y pasábamos de régimen general a ser autónomos, con un contrato mercantil, y a cobrar comisión por ventas”. El contrato es presentado de manera sibilina por el jefe como un compendio de ventajas para el trabajador: el trabajador (ahora autónomo) decide lo que trabajan, e incluso puede hacerlo desde casa, adaptándose a lo que quiera cobrar o trabajar. Sin embargo estaba lleno de “letra pequeña”.

El trabajo: Te regalo un curso por solo 4000 euros

Las practicas de la empresa eran poco éticas: Así, había que llamar anunciando que se estaba dando una subvención (inexistente) para un curso de ingles, que a la finalización de dicho curso se podía ejercer el derecho a presentarte para el First Certificate in English de Cambridge(que puede ejercerse libremente, previo pago en cualquier centro autorizado por Cambridge y sin la necesidad de pagar ningún curso) y que solo había que pagar por el “material de desgaste” esto es el curso audio-visual valorado en 4000(cuatro mil) euros, que debía pagar el interesado. Junto a esto, se ofrecía una línea telefónica de apoyo y un campus virtual.

La manera de trabajar era la siguiente: “se trabajaba llamando a las casas y pidiendo los datos personales de las personas, para poder enviar un comercial a hacer la entrevista” así “nosotras llamábamos ofreciendo un curso subvencionado, y la gente nos preguntaba “¿cuesta algo? Nada, usted solo paga el material de desgaste, y claro, ¡¡¡el material es curso es el curso!!!” igualmente relata una manera de actuar bastante curiosa en el caso de los inmigrantes “si eran marroquíes 6 meses de contrato, a los sudamericanos no se les preguntaba nada, directamente se les vendía”

Salario y horario: castigadas sin recreo.

En un principio, nos relatan que trabajaban todas en media jornada. Por un lado G.R. "Empecé a trabajar para la editorial, en su "franquicia" de Sevilla, como teleoperadora por las tardes. Hice 15 días con un contrato de prueba, y después me pasaron un contrato de régimen general" del tipo de "de obra y servicio como auxiliar de oficina de una tienda de productos de tabacos, o algo así" , de esta manera "empezamos a trabajar 3 personas por la mañana y 3 por la tarde, y al principio bien, pero luego empezaron a entrar más gente en Octubre y Noviembre" .

Por su parte, A.L comienza con un contrato como teleoperadora "pero de una manera muy rara, al principio cuando yo no sabía nada del tema, me atendió un individuo que le llamábamos "el torete" y me ofreció ser relaciones publicas, que realmente era lo mismo, estar en la calle haciendo fichas, le dije que no me interesaba, que yo quería trabajar de teleoperadora, y me dijo, ah bien, pasa a la sala de al lado que esta la jefa de sala, y allí ella me explico las condiciones 475 por 4 horas y 900 por jornada completa, y como a mí me interesaba media jornada..."

Las pruebas de selección de personal eran ridículas según A.L. "estabas allí 3 días de "prueba" para ver si estabas a gusto y valías y luego a casi todo el mundo le decían que sí" o como señala G.R. " a nadie le dijeron que no después de los 3 días de prueba" . Pero entre que entrabas a trabajar y te hacían el contrato pasaban unos días que te lo pagaban en negro"

4 horas(realmente 4:30, como ellas nos explicaran) por 475 euros al mes "a mí me venía bien" nos decía G.R. que también tenía media jornada pero otras compañeras querían trabajar a tiempo completo. En un principio la empresa se mostraba de acuerdo, y ofrecía 900 euros por trabajar a tiempo completo. "El primer mes te daban la nomina de media jornada y aparte el resto del dinero en b (o en negro, esto es, con dinero "invisible" a los ojos de hacienda o la Seguridad Social), luego te decían que se había estropeado el ordenador, y así pasaba un mes y otro mes...". Así cuando una compañera se siente molesta por la falta de formalidad "empezó a decirle que vendía mucho, claro para callarle la boca" además el b era muy común según A.L. "todas las que trabajaban a doble jornada cobraban en negro las otras 4 horas, claro, el b sobre el neto, no sobre el bruto".

Esto claramente supone un perjuicio para el trabajador: La no cotización del total de horas trabajadas supone no solo un fraude a la SS, sino la pérdida de derechos para cobrar prestaciones por desempleo, enfermedad, o jubilación. La empresa justificaba esto por la falta de tiempo para haber realizado los cambios en los contratos, pero este comportamiento se dilataba en el tiempo hasta que se aceptaba implícitamente que nunca iba a llegar el nuevo contrato a tiempo completo y no se iba a realizar el pago de cotizaciones a tiempo completo a la SS. Esto plantea igualmente un problema a la

hora del finiquito: las compañeras que trabajaban a tiempo completo, se encuentran que sus finiquitos son “ajustados” en función de las horas oficialmente cotizadas.

“El contrato a tiempo parcial era de 4 horas” que realmente eran 4 horas y media, ya que había un descanso de 30 minutos a las 2 horas, pero sino cumplías un mínimo de producción, en este caso fichas de clientes a las que posteriormente visitaría un comercial. Así según relata A.L. “si no cumplías el mínimo de fichas a las 2 horas, te castigaban sin “recreo”, y te tenias que quedar los 30 minutos de descanso llamando a gente por teléfono para complimentar las fichas ” además es te tratamiento infantil, era “así te lo decían así “estas castigada” y te quedabas sin recreo” eso sí, si posteriormente cumplías tu cupo, la empresa no te dejaba irte antes de tiempo, ni siquiera la media hora antes de final del turno, aunque te hubieses quedado sin “recreo”, siendo así que la mayoría de días, se trabajaban 4 horas y media, sin el descanso obligatorio “y la que doblaba claro en vez de 8 trabajaba 9 horas” Además las condiciones no eran precisamente facilitadoras del trabajo: sin ordenador, sin teléfono-auricular sino con teléfonos normales y con 3 páginas amarillas para todas las teleoperadoras, junto con unas listas de teléfonos de hojas sueltas que nadie quería porque ya estaban “quemadas” al haber sido utilizadas una y otra vez., de donde había que sacar uno a uno los teléfonos.

Por otro lado, la empresa ofrecía una serie de incentivos, que tampoco se hacían reales: , “como tuvieron que quitar a niñas porque no había dinero, nos ofrecieron muchos incentivos para aumentar las ventas... cheques de hotel... etc., etc., pero luego no cumplían nada, cobrábamos el sueldo y no nos daban los incentivos, al principio económicos, 150 euros al mes, luego como no había dinero nos ofrecieron cheques de hotel a la que cada semana hiciese mas ventas” .”

El lugar de trabajo: prepotencia e insalubridad

A todo esto se unía una difícil situación en el lugar de trabajo: por un lado por la falta de higiene, y por otro por la prepotencia y trato despectivo de la jefa de sala.

La jefa de sala ejercía la limpieza de la oficina, a cambio de una retribución económica, aparte de su salario como teleoperadora, y descuidándose la limpieza. y el material adecuado, hasta el punto de llegar a provocar una otitis en una teleoperadora.

Luego el lugar de trabajo no contaba con las condiciones adecuadas: ni sillas adecuadas, ni teléfonos de acuerdo a las normas (En teoría unos auriculares con micrófono incorporado, que no necesitan del uso de las manos, y con terminaciones intercambiables y de uso exclusivo, de tal manera que cada teleoperador puede llevárselas a casa al terminar la jornada, que tanto A.L. como G. R. con experiencia como teleoperadoras cuentan era una norma que se cumplía en otras empresas en las que había trabajado) evitando teléfonos normales, como los de cualquier casa, con el perjuicio que supone para la salud: dolores de brazo, hombro, cuello, espalda... por una mala postura durante horas. Así, el uso de teléfonos normales, y la falta de material adecuado, llegan hasta el punto de provocar una otitis en una teleoperadora.

Igualmente tiene un comportamiento despectivo contra las otras teleoperadoras, llegando en algunos casos a lo personal, como relata G.R. que recuerda como le decía “mira la “madriles”, que se cree muy lista” mientras su misma jefa se pavoneaba de tener “la carrera de Artes”. Esto se acentúa con la llegada del nuevo contrato, poniéndose la jefa de sala(un puesto “honorifico” por el que parecía no cobrar mas, del lado de la empresa, cargando incluso con amenazas e insultos, contra quienes tras no aguantar las condiciones como agente comercial puerta a puerta deciden volver a la sala de teleoperadoras.

El Contrato:

“Según el contrato” señala G.R. “nos podían pedir que pagásemos el teléfono de la empresa si lo usábamos, las instalaciones o la electricidad, y si trabajábamos desde casa, teníamos que pagar nosotras el teléfono”. Además este contrato no garantizaba ni un mínimo cada mes, e incluso se podía dar el caso de si no se daban el numero de ventas adecuado, terminar debiéndole dinero a la empresa como realata A.L.: “ese fue el caso de una compañera, ahora también despedida, en que un mes le tenía ella que pagar a la empresa” después de haber estado trabajando. Además, si alguien dejaba de pagar las cuotas” el contrato decía que nosotras teníamos que pagarlo” porque éramos responsables de la venta, mediante un fondo de compensación ”y una comisión a la jefa de sala”. Además cuenta A.L. “el contrato era hasta final de 2009” y no nos dejaron leerlo” ,“ a la gente de la mañana la pudieron torear y hacerles firmar el contrato sin leerlo, pero las de la tarde estábamos todas de acuerdo en que no íbamos afirmarlo” y posteriormente se “presionaron a las compañeras de la tarde, por parte de la empresa, para que firmasen el contrato” dándose el caso de que hay compañeras del turno de mañana que “han firmado el contrato pensando que era una póliza de seguros”

De esta manera cambiar de contrato era claramente lesivo para los intereses de los empleados, amén de muy oscuro en cuanto a la cuantía de las comisiones. “Primero nos dijo que 150 euros por matriculas, luego que 120, 110 después, finalmente 97 euros por matricula” “preguntábamos ¿tenemos fijo? Y nos contestaban que no” y prometían “que la que quiera se puede dar de alta como autónoma, y la empresa se lo paga” pero solo “de boquilla” sin compromiso por escrito. El contrato según A.L. “se hacia en Barcelona y luego lo mandaban para Sevilla” y se detallaban cosas como que “llegados a ciertos objetivos se descontaría un 7% como IRPF”, lo cual para A.L. se presentaba el problema de que ella ya estaba dada de alta como autonoma “y claro yo les dije q a mi me tenían que descontar mas, que yo era autónoma, y que no me podrían dar de alta 2 veces como autónoma” y me decían ”si, si, si, tu nos das tus papeles y nosotros te los arreglamos” lo cual era “muy, muy raro”. Además, mientras llegaron los contrataos mercantiles pasaron cosas muy raras, como dar de baja a compañeras antes de que llegase el nuevo contrato” sin que ellas lo supiesen dejando de cotizar a la SS.

Además se presenta la dificultad del control real de las ventas: las teleoperadoras preparan fichas de personas con las que se conciertan citas con el agente comercial

puerta a puerta, este es el que realiza la venta. “Le preguntábamos que como se iban dando las ventas, diciendo que era por si nos equivocábamos en la estrategia de venta, pero no nos decían nada” Así la teleoperadora puede concertar un numero de citas, que no se corresponden con el numero de ventas (mas bajo, evidentemente), ni tiene tampoco manera de contrastar si las ventas que las empresa les comunica, como el caso de “una compañera que el mes antes le dijeron que había hecho 18 ventas” con la intención de animarla a firmar el contrato mercantil(con el que habría ganado sobre los 1800 euros) y que tras firmar el contrato mercantil “paso a tener solo 1 venta mensual”. En definitiva, sin posibilidad de contrastar el número real de ventas, hacía falta tener mucha buena fe para confiar en la empresa. Por ello solo una de las 5 firma.

Eso hace que en un principio sean reacias a cambiar de contrato, lo cual hace que todas ellas terminen en la calle, sin finiquitar correctamente y dándose algunos fraudes de ley en las altas y bajas a la Seguridad Social. Eso lleva a un total de 5 trabajadoras a presentar una demanda ante Magistratura de trabajo, así como denuncias a la inspección de trabajo por la insalubridad del centro de trabajo. Llegan los despidos, y los finiquitos que se producen de la siguiente manera, y que, para mas inri, se producen pocos días despues de formarse la sección sindical:

M.C. Hasta el 10 de febrero está trabajando para la editorial. La echan, no le dan carta de despido, pero sí le pagan el finiquito y lo que le corresponde del mes de Febrero. Le dan el Contrato Mercantil para firmarlo. Ella al igual que el resto se niega a firmarlo. El 26 de febrero la despiden, pero como supuestamente hay un contrato mercantil le hacen firmar el mismo día el alta y baja de agente comercial. En su nómina del mes de Febrero (la que venía de Barcelona, le restan la cuota sindical del mes de febrero). Tiene un contrato de 4 horas y trabaja 4.

M.A. Está trabajando en la empresa desde abril de 2008 aproximadamente. Siempre ha trabajado con un contrato de 4 horas, pero doblaba y trabajaba otras 4, que le pagaban en B. (realidad, como hemos visto, en vez de 8 horas eran 9, y en vez de 4 son cuatro horas y media). El día 14 de febrero más o menos le dan un papel en el que pide que le den de alta como agente, el día 20, más o menos, llega el Contrato Mercantil, como dice que no lo firma (día 26 de febrero) la despiden. No tiene carta de despido. Le pagan la nómina hasta el 14 de febrero, incluyendo finiquito hasta ese día, de 4 horas, claro, porque el resto dice la empresa que es que ella le debía esas horas. En esta nómina se recoge el descuento de la cuota del sindicato. Después, en marzo le han pagado solo 1 matrícula que supuestamente es todo lo que ha hecho como agente.

G. R. Se niega a firmar el contrato mercantil, pero le dicen que no pueden darle finiquito ni nada, porque ella ha firmado su baja voluntaria el día 10 de Febrero, “ De eso me entere cuando pedí mi vida laboral y veo que el día 10 de febrero me consta la baja” , y al reclamar su finiquito solo le pagan una parte de lo debido, “y al reclamar mi abogado el finiquito con vacaciones le contestaron que no, que yo había firmado una baja voluntaria” presentando una carta manuscrita que G.R ve claramente como falsificada “no era ni mi letra, ni mi firma, ni siquiera se parecía”, firmada supuestamente por ella, firma que no se parece en nada, y ni siquiera los números del

DNI. Le pagan la nómina hasta el día 10 como finiquito “cuando yo estuve trabajando desde el día 10 hasta el 26, supuestamente como agente” , en la que aparece el descuento de la cuota del sindicato. Le hacen firmar la baja y alta de agente con fecha 26 de febrero y “me pagan en marzo 1 matrícula; cuando hasta el 26 que hemos estado todas yendo a trabajar me habían dicho que tenía 5” suponiendo esto un problema “porque ahora no puedo cobrar el paro al haberme dado de baja voluntariamente”. Y además, habiendo trabajado 7 meses en la empresa no le habían dejado cogerse vacaciones ”y si faltaba, aunque fuese con justificante medico, me obligaban a doblar para recuperar las horas” “y en navidad nos pusieron a trabajar los sábados para recuperar los días perdidos por las fiestas”, si alguna decía algo “el jefe nos amenazaba con despedirnos, que niñas había muchas” además de que los días que faltaba su jefa de sala por irse de vacaciones “perdía mis horas de clase por estar en su puesto”.

J. R. Con contrato mercantil desde octubre de 2008, que finaliza el 31 de diciembre. Hasta el 10 de febrero no le llega el nuevo contrato, y cuando dice que no lo firma la echan a la calle, pero sigue sin contrato, y sigue sin cobrar las matrículas que ha hecho desde el 1 de enero hasta el 26 de febrero que es cuando se fue. Además le pagaban en B un sueldo de 4 horas de teleoperadora, que tampoco ha cobrado en el mes de febrero.

A. L. “Entro a trabajar el 19 de enero, pero con contrato desde el 30 de enero. Esa diferencia me la pagaron en B. El 3 de marzo me despiden, pese a ser delegada sindical, “por no superar el periodo de prueba”, el contrato tenía 2 meses de prueba. En mi nómina de febrero y marzo se ha descontado la cuota sindical. “Sí me dan el finiquito correctamente y la carta de despido, ya que son absolutamente conscientes de que soy representante sindical, por los burofax que les llegó pidiendo el cumplimiento de la legalidad en cuanto a normas de salud laboral. En ningún momento se le informan para nada del despido de mis compañeras “

Acciones legales y sindicales:

Se presenta una demanda contra la empresa, que como veremos es bastante difícil de señalar, pero previamente se acude a la posibilidad de acuerdo mediante un acto de conciliación. En dicho acto, la parte contratante se niega a llegar a un acuerdo y obliga a pasar a un juicio.

Igualmente se inicia la acción de protesta a cargo de la CNT: se producen manifestaciones en toda España en las sedes de la editorial, así como en la sede de esta en Sevilla. Al día siguiente se presenta el jefe de Barcelona(de la editorial), señalando que no existe una relación directa entre el contratante y la editorial, pero curiosamente- ofreciéndose a mediar y garantizando un acuerdo económico ya que les hace saber que no es posible la readmisión, ya que señalan que el servicio de telemarketing en su horario de trabajo había sido suprimido(cosa que al parecer es falsa, ya que siguen entrevistando gente para trabajar en dicho servicio) pero que el acuerdo económico es posible y que “el limite es el cielo” eso si, en una hora había que abandonar la acción de protesta en toda España...

Solucionando el problema, tras disolverse las concentraciones de protesta en todo el país, el representante de dicha editorial vuelve a Barcelona. Al día siguiente cuando se presenta el abogado de las demandantes en la empresa a fin de llegar al prometido acuerdo económico, el jefe no se presenta, personándose en su lugar su novia, a la que el mismo le gustaba apodarar como "pit-bull" y esta es la que les hace saber que la prometida solución es simplemente finiquitar los contratos de 4 horas, sin incluirse el tiempo trabajado de más, y detrayéndose una cantidad destinada a limpiar una pintada en una sede provincial de dicha editorial, que ellos atribuyen a una acción sindical. Este acuerdo, que claramente contradecía lo prometido con el fin de acabar con la acción de protesta, obliga entonces a continuar la vía judicial.