

Fin de la batalla por los sueldos de los “call centers”: la trama detrás del fallo que dividió a la Corte mendocina

11/06/2026



*¿Un empleado de **call center** que atiende las consultas o reclamos de clientes de líneas móviles o fijas debe cobrar según el convenio de comercio o bajo el estatuto de los **telefónicos**? Este era el interrogante que durante más de una década alimentó **una marcada disparidad de criterios judiciales y millonarias batallas legales** en la provincia.*

La respuesta definitiva llegó a través de una decisión de alto voltaje institucional y económico: por una ajustada mayoría de cuatro votos contra tres, **la Suprema Corte de Justicia de Mendoza (SCJM)** dictaminó que los *call centers* que prestan servicios para gigantes de las telecomunicaciones deben regirse obligatoriamente por el Convenio Colectivo de Trabajo

(CCT) 781/2020, específico de su actividad, y no por el histórico régimen telefónico (CCT 201/92).

Con esta resolución, fechada el pasado 1 de junio, la Corte provincial clausuró años de **marchas, contramarchas y sentencias abiertamente contradictorias**. Al mismo tiempo, sepultó la posibilidad de que los trabajadores locales del sector reclamen judicialmente **las escalas salariales de las telecomunicaciones**, que históricamente han sido mucho más elevadas que las del sector mercantil.

El caso testigo

El camino hacia este acuerdo plenario se aceleró en el segundo semestre del año pasado, precisamente el 29 de agosto, cuando la SCJM ordenó **acumular los recursos extraordinarios provinciales** interpuestos de manera independiente por la firma contratista Stratton Argentina y por la multinacional Telefónica Móviles Argentina.

Ambos recursos derivaban de la misma causa madre: **la demanda por despido de una empleada asignada a tareas de atención al cliente que reclamaba la aplicación del convenio de telecomunicaciones**. Al concederse las quejas de ambas compañías, la Corte se vio en la obligación de convocar a la totalidad de sus ministros para sentar una doctrina legal única.

De la unanimidad al caos de las salas

Para comprender la magnitud del plenario hay que mirar el espejo retrovisor de Tribunales. **Entre 2014 y 2022, la jurisprudencia provincial caminaba sobre un sendero de absoluta unanimidad: la Corte local castigaba lo que consideraba un fraude laboral encubierto**, señalando que encuadrar a empleados de telefonía bajo el convenio general de

comercio (CCT 130/75) era una maniobra de las compañías para abaratar costos.

En aquellos años, el tribunal aplicaba a rajatabla el principio constitucional de **igual remuneración por igual tarea** y ordenaba equiparar los sueldos con los del sector telefónico.

Sin embargo, **el tablero cambió por completo en el año 2020**, con la irrupción del convenio colectivo 781. Este nuevo marco, firmado entre la Federación de Empleados de Comercio (FAECYS) y la Cámara Argentina de Centros de Contacto, nació precisamente como un traje a medida para la actividad de los *call centers*.

A partir de su homologación, la Justicia provincial se transformó en un péndulo: según qué jueces decidieran, **el resultado cambiaba de forma radical** para casos idénticos.

En agosto de 2025, los fallos "*Bertoglia*" y "*Gulizia*" ratificaron el beneficio para los telefónicos. Pero a fines de ese mismo mes, la causa "*Alegret*" dio un giro de 180 grados y convalidó el convenio de *call centers*.

En septiembre la confusión fue total: el caso "*Katz*" (8 de septiembre) volvió a fallar a favor de los trabajadores y dos días después, "*Fernández Moyano*" (10 de septiembre) le dio la razón a las empresas.

Esa volatilidad hacía imposible calcular contingencias laborales o garantizar equidad entre los propios empleados, lo que forzó la **convocatoria de todo el cuerpo de magistrados** para poner un punto final a las contradicciones.

Dos visiones en pugna

“¿A las empresas de call center de la Provincia de Mendoza que realizan atención telefónica para compañías del sector telecomunicaciones, se les aplica el convenio colectivo

781/2020?”. Esa fue la pregunta que expuso una **grieta conceptual** en la Suprema Corte.

La postura ganadora se construyó sobre la base de la especialidad regulatoria. El voto rector fue estructurado por **Norma Llatser**, quien argumentó que la subcontratación de servicios (tercerización) es una herramienta válida amparada por la Ley de Contrato de Trabajo y que el encuadre convencional debe definirse siempre por la actividad real de la empresa empleadora directa y nunca por la del cliente. A este andamiaje jurídico se sumaron las adhesiones de los ministros **Teresa Day y Dalmiro Garay**.

El cuarto voto de este bloque, que terminó inclinando la balanza, lo aportó **Mario Adaro**, quien cambió su histórica postura en pos de la “buena fe negocial” y el diálogo social.

Adaro argumentó que el nuevo convenio refleja las realidades de la Inteligencia Artificial y la automatización, que la independizan por completo de la telefonía tradicional. También dijo que desconocer un convenio firmado libremente por los gremios violaría la libertad sindical y la autonomía colectiva.

Asimismo, la mayoría advirtió que obligar a un *call center* a aplicar el convenio de su cliente **tornaría impracticable la actividad**, ya que una misma empresa tendría que fragmentar las condiciones de sus operarios y liquidar sueldos según decenas de convenios distintos (bancarios, de salud o de telecomunicaciones) dependiendo de la campaña asignada cada semana en un mismo salón.

La otra cara

En la vereda opuesta, el bloque de la minoría lanzó advertencias sobre el perjuicio patrimonial y la licuación de derechos. **José Valerio** atacó la validez del encuadre desde el derecho sindical estricto, sosteniendo que la Federación de

Empleados de Comercio carece de la aptitud representativa necesaria para negociar condiciones sobre trabajadores que realizan de manera exclusiva tareas de atención telefónica, una función que pertenece de forma inalterable al universo de las telecomunicaciones.

Por su parte, los ministros **Julio Gómez y Omar Palermo** alinearon sus votos con los históricos precedentes del tribunal, rescatando la vigencia del principio de la primacía de la realidad.

Gómez insistió en que el uso de estas estructuras de subcontratación suele operar en la práctica como un montaje para reducir costos laborales en desmedro del operario. En sintonía, **Palermo** enfatizó que el ámbito personal del nuevo convenio mercantil no alcanza a cubrir a quienes cumplen funciones de telecomunicaciones, por lo que el estatuto telefónico debió primar en resguardo de la norma más favorable para el eslabón más débil de la relación laboral.

La brecha económica del conflicto

Para comprender el impacto real que esta decisión judicial tiene sobre los bolsillos, es necesario analizar **cómo se estructuran las liquidaciones de ambos sectores**. En los *call centers*, la jornada semanal y la categoría siguen siendo los factores que ordenan el sueldo, marcando una distancia considerable respecto a los básicos del régimen telefónico tradicional.

El ingreso de estos trabajadores cambia sustancialmente según la carga horaria, incluso antes de aplicar adicionales, funciones técnicas o tareas administrativas. Las últimas referencias muestran un esquema escalonado por horas de labor:

- Jornada de 20 horas semanales: **\$488.275**
- Jornada de 24 horas semanales: **\$585.930**

- Jornada de 30 horas semanales: **\$732.412**
- Jornada de 36 horas semanales: **\$878.894**

Asimismo, la actividad evidencia que la rama no se agota en la típica imagen del operador telefónico de jornada reducida, incorporando categorías mensuales de tiempo completo. Bajo este esquema, el personal de Mantenimiento se ubica en **\$1.169.560**, mientras que el sector Administrativo percibe **\$1.171.859**.

La razón por la cual los empleados de centros de contacto buscaban el encuadre en telecomunicaciones radica en **la notable diferencia de sus sueldos básicos** (valores calculados sin contar presentismo ni capacitación):

- Telefonía fija: **\$1.951.400** básico mensual.
- Telefonía móvil: **\$1.456.960** básico mensual.

Con este fallo plenario, la Suprema Corte deja firmes estas dos realidades paralelas, consolidando un esquema de costos previsible para las empresas prestadoras y **fijando un techo definitivo** a las expectativas de mejora patrimonial de los operarios de los call centers.

Fuente: **El Sol** – <https://www.elsol.com.ar/mendoza/fin-de-la-batalla-por-los-sueldos-de-los-call-centers-la-trama-detras-del-fallo-que-dividio-a-la-corte-mendocina/>