

Aplicaciones de mensajería en el trabajo y la desconexión digital

**¿Puede el patrono obligar a su empleado a utilizar aplicaciones de mensajería?
¿Cuáles son los límites sobre la disponibilidad del trabajador?**

Daniel Valverde, socio ECIJA Legal Costa Rica.

En octubre pasado, Whatsapp informaba ciertos cambios a sus términos y condiciones, en los cuales modificaba, principalmente, el manejo de la información cuando se envían y reciben mensajes de cuentas corporativas. Los cambios, aunque no modificaban el manejo de la información relativa a mensajes entre particulares, generó todo un revuelo internacional respecto al manejo de la información personal cuando uno utiliza este tipo de aplicaciones. Muchos migraron, o al menos instalaron, aplicaciones como Telegram o Signal, que tienen términos y condiciones distintas respecto al manejo de la información personal.

En Costa Rica, el uso de aplicaciones de mensajería instantánea se ha propagado exponencialmente. Cada vez es más regular que se use como comunicación oficial durante la relación laboral, desplazando incluso en ocasiones, el uso del correo electrónico.

WhatsApp es una de las aplicaciones de mensajería instantánea más popular. En abril del 2019, el informe del Latinobarómetro encontró que un 84% de las personas en Costa Rica utilizan dicha aplicación, y seguramente ha incrementado con la pandemia. Por su popularidad, es muy utilizado por empleadores para comunicarse con sus trabajadores, pero ¿estoy obligado a tener esta u otra aplicación de mi celular? ¿Qué pasa si no quiero utilizarla por el manejo que hacen de mis datos personales? Y las más importante, ¿me pueden contactar a cualquier hora si es obligatoria tenerlas?

La respuesta a estas interrogantes depende de varios factores que es importante tomar en cuenta.

En principio, el empleador sí podría exigir la instalación de determinadas aplicaciones a sus trabajadores, debido al poder de dirección que tiene, y el trabajador estaría en la obligación de acatarlos, según el artículo 71 incisos a) y b) del Código de Trabajo.

Es bastante común en nuestro país, que se nos obligue a utilizar nuestros teléfonos celulares personales para estos temas. Cuando nuestros celulares eran más simples, y casi que únicamente servían para recibir y enviar llamadas y mensajes de texto, esto parecía no ser un tema relevante de discutir. Sin embargo, los celulares se han convertido en un verdadero receptáculo de información personal sensible: almacenamos nuestras fotografías, lo sincronizamos con nuestras redes sociales, les damos información crediticia (para compra de aplicaciones o realizar compras dentro de éstas), sabe nuestra ubicación a través del GPS, entre muchas otras.

Como trabajadores, todavía tenemos el derecho a proteger a nuestra vida privada, un derecho humano que está tutelado en varios instrumentos internacionales y nuestra propia Constitución Política. Recordemos que ese derecho no sólo concierne a la información que no desea ser revelada, sino que incluye también aquella que ya está en dominio de un tercero.

En el ejercicio de este derecho, sería razonable rechazar instalar una aplicación en mi teléfono personal, que pudiera comprometer mi información personal, o por el simple hecho que no quiero aceptar las condiciones de la aplicación que me exigen descargar. Habiendo un interés cada vez más amplio en la privacidad y en cómo se manejan nuestros datos personales, será una situación que será cada vez más recurrente en el futuro.

Entonces, mi empleador no puede exigirme la instalación de aplicaciones en mi celular que pudieran comprometer mi información personal, y no sería legal que se me exija dentro de la relación de trabajo.

Ahora bien, si mi patrono, en la etapa de reclutamiento me informó que, como requisito de la contratación, se debía tener un celular que permita el uso de la aplicación, podría obligarse su uso. Otra posibilidad que permite que se pueda exigir la instalación y uso de este tipo de aplicaciones, es si la empresa es la que provee el celular como herramienta de trabajo. De ser



así, es aún más claro que mi patrono puede exigirme el uso de las aplicaciones o sistemas que él considere apropiado, para el desarrollo de la relación laboral.

Si no se utiliza o se niega la instalación de la aplicación, en estas dos situaciones, el patrono estaría en la posibilidad de sancionar al colaborador, inclusive ser causal de despido en caso de reincidirse en la negativa.

Habiendo aclarado los momentos en los cuales se puede exigir el uso de ciertas aplicaciones, es importante también aclarar que el contacto a los trabajadores a través de ellas debe tener ciertas limitaciones.

En este mundo post-pandemia, ya es común que seamos contactados por nuestro empleador a través de una aplicación de mensajería. Se ha vuelto una tendencia que se les contacte a cualquier hora y en cualquier momento, a pesar de las limitaciones de las jornadas anteriormente indicadas. Tenemos que estar pendientes 24/7, sin que ese tiempo sea debidamente remunerado.

Recordemos que las relaciones laborales deben respetar una jornada de trabajo, cuyas limitaciones están incluidas en el Código de Trabajo. Si se labora por encima de las jornadas pactadas, se genera la obligación de pagar tiempo extraordinario.

Es por esta razón es que, a nivel internacional, ya se está hablando del derecho a la desconexión digital, que es aquel derecho del trabajador de desconectarse de sus labores, una vez terminada su jornada de trabajo. Eso significa que uno puede rechazar llamadas, o contestar mensajes al día siguiente, si se envían fuera de la jornada de trabajo.

Los empleadores deben tener claro las reglas para el uso de las aplicaciones de mensajería, tanto en la posibilidad de exigir su uso, como en la posibilidad de contactar a los trabajadores. Se ha hecho muy común exigir la instalación en teléfonos personales, y contactarlos en cualquier día y cualquier hora. Las empresas deben contar con políticas de uso de tecnología que regulen el uso de estas herramientas, para evitar contingencias futuras, más en estos momentos que se propaga el uso de estas tecnologías.