

SD 91852 - Causa n° 28649/2013/CA1 - "H. Y. A. c/ T. A. S.A. s/ despido" - CNTRAB - SALA I - 31/05/2017

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 31 días del mes de mayo de 2.017, reunida la Sala Primera de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, para dictar sentencia en la causa del epígrafe, y de acuerdo al correspondiente sorteo, se procede a votar en el siguiente orden:

La Doctora Gloria M. Pasten de Ishihara dijo:

I.- Contra la sentencia de fs. 323/333 que le resultó desfavorable se alza la demandada T. A. S.A. a tenor del memorial de agravios obrante a fs. 334/339 mereciendo oportuna réplica a fs. 349/354. La representación letrada de la parte actora cuestiona a fs. 355, por un lado, sus honorarios por estimarlos reducidos y por el otro, los fijados a la asistencia letrada de la accionada por elevados. Asimismo, a fs. 340 y 341 los peritos psicólogo y contador recurren, por bajos, sus emolumentos regulados en autos.

II.- Memoro que en el particular, la Sra. Jueza "a quo" resolvió receptar el reclamo, condenando a la demandada a abonar las indemnizaciones adeudadas y derivadas de la desvinculación que fue decidida por la trabajadora el día 13/09/2012 (cfr. liquidación que practicó a fs. 331vta/332). Para así decidir, entendió que la injuria invocada en su telegrama extintivo - relativa a los malos tratos, acoso y persecución recibidos por parte de su superior- se encuentra acreditada, por lo tanto la actitud rescisoria en que se colocó la Sra. H. resultó ajustada a derecho. Además, consideró procedente el reclamo deducido a fin de adicionar un resarcimiento extratarifario (integrativo de los conceptos daño moral y material) al considerar comprobada la circunstancia alegada por la parte actora respecto a los actos discriminatorios sufridos desde el inicio de su relación laboral por parte de la patronal, consistentes en malos tratos y hostigamientos (mobbing).

III.- La demandada apela el pronunciamiento dictado en anterior grado y se queja por el progreso de la acción tal como ha sido decidida por la Sra. Magistrada que me precedió. Cuestiona la forma en que resultaron apreciadas las pruebas producidas, considera que la causal de despido no resultó suficiente ni temporánea. Sostiene que ninguno de los testimonios brindados en autos da cuenta de la situación de mobbing alegada por la Sra. H. en su escrito de inicio.

Asimismo, se agravia por entender que no corresponde que se la condene a resarcir el daño moral sufrido por la accionante, en razón de que el mismo no fue acreditado. Discute la tasa de interés fijada en la presente causa (Acta 2601), la cual, a su entender, no puede aplicarse de manera retroactiva y por último, rebate los honorarios regulados a la representación letrada de la parte

actora y perito contador por altos, y los fijados a su asistencia letrada por reducidos.

IV.- Adelanto que, de compartirse la solución que propongo, la queja referida al progreso de la causal de despido por acoso laboral deberá ser desestimada y corresponde mantener lo decidido por la Sra. Jueza de la anterior instancia.

Sin perjuicio de lo normado por el art. 377 del CPCCN, en materia probatoria, resulta de aplicación al caso la doctrina sentada por la CSJN en el fallo “Pellicori, Liliana c/ Colegio de Abogados de la Capital Federal s/ Amparo” (P.489, XLIV, del 15.11.11), es decir, la actora debía aportar indicios serios y concretos acerca de que las actitudes que describe en la demanda dirigidas hacia su persona por parte de su empleadora, lesionaron su derecho fundamental y la parte demandada acreditar que su conducta se generó en causas absolutamente ajenas a la invocada vulneración de derechos fundamentales (en igual sentido, ver causa nº 21243/10 “Grillo, Lorena Beatriz c/ Libertad SA y otro s/Despido” SD. 88308 del 05/12/12).

Desde esta perspectiva, observo que la actora suministró suficientes elementos para formar y acreditar el cuadro indiciario aludido. En efecto, no se encuentra discutido en autos que el día 14 de junio de 2012 la Sra. H., quien se desempeñó como analista junior de servicios generales en el sector Real Estate y cumpliendo tareas de arquitecta, realizó una presentación formal en el Sector Denuncias Internas (Auditoría) como consecuencia del acoso y mobbing de la que era objeto por parte de su superior jerárquico. El resultado del sumario interno culminó con la desvinculación de la persona sindicada por la accionante.

Ahora bien, y más allá que los testigos que declararon a instancia de la parte actora a fs. 247 el Sr. A. y fs. 251 la Sra. R. no pudieron dar precisiones respecto de las circunstancias que rodearon la actitud extintiva de la accionante, en virtud de que no tuvieron un conocimiento directo de los hechos sino a través de comentarios de la propia actora o de terceros, lo cierto es que el Sr. H. a fs. 248 fue claro en indicar que “...la relación laboral con M. y la actora era conflictiva...por la forma de ambos bajo ironías, que no era reciproco que M. era irónico...”. Lo expuesto determina que si bien, ninguno de los deponentes pudieron dar precisiones respecto de los hechos desencadenantes de la denuncia efectuada por la Sra. H. ante la patronal, lo cierto es que los relatos brindados por el Sr. M. y la Sra. A. sellan la suerte del recurso interpuesto, de acuerdo al siguiente análisis.

Conforme se desprende de su testimonio a fs. 248, el Sr. M. manifestó que “... trabaja desde noviembre de 2008 en la demandada. Es el gerente de Evaluaciones especiales, Dirección de Auditoria, área responsable de realizar las investigaciones de denuncias que ingresan en el sitio web del grupo T...la

denuncia de la actora fue en junio de 2012...cuando toma conocimiento del caso y al leer las manifestaciones de la actora, estando de licencia, procede a llamarla para manifestarle que habían tomado conocimiento de su denuncia... coordina entrevistas con doce personas aproximadamente del área y acompañado por gente de Capital Humano para empezar a tomar declaraciones y poder comprobar lo que estaba denunciando la actora. Estas entrevistas se realizaron en el edificio de T. ubicado en Pampa...entrevistó a E. E., M. G., A. N., E. M., M. G., P. C., estos son los que recuerda...la denuncia era en base a eventuales malos tratos por parte de su gerente que era M. y actos discriminatorios, la actora le manifestó que era musulmana y E. atacaba por ese lado. Teniendo en cuenta las manifestaciones de los entrevistados procede el testigo a comunicar el resultado de las entrevistas al comité de Auditoria que está integrado por tres miembros del grupo T. A., instancia en la cual le manifiestan que teniendo en cuenta las declaraciones había que desvincular a E. M....entre que se inició y se decidió la desvinculación transcurrió un mes...al Sr. M. lo desvincularon en julio de 2012...si la actora tomó conocimiento del resultado de esta investigación responde que no por su parte...”.

Por su parte la Sra. D. A. a fs. 252 manifestó que “...sabe que ella presentó licencia médica y una denuncia por maltrato...la testigo era líder de cliente de la actora y ella se acercó, le pidió un reunión, le informó que estaba de licencia médica, que estaba angustiada, medicada, y que sufría un maltrato o acoso por parte de su gerente. Este gerente era E. M.. Esta reunión que tuvieron ellas fue en el mes de junio del año 2012, en el edificio de Madero -que no era el domicilio laboral que tenía la actora-, si era el domicilio donde trabajaba la testigo...la auditoria hizo una investigación...la misma consistió en entrevistar a todas la personas que formaban parte de esa gerencia y al gerente... el resultado de esta investigación fue la desvinculación del gerente...en julio del mismo año se desvinculó al gerente E. M....”.

Del análisis de estos testimonios surge de manera indubitada que la auditoría llevada a cabo por la empresa T. A. S.A., en cabeza del Sr. M., culminó con la desvinculación del Sr. E. M. como dependiente de la empresa. Es decir, que la denuncia formulada por la Sra. H en el mes de junio del 2012 y la situación allí descrita por la accionante de acoso laboral y discriminación por parte de su superior jerárquico quedó corroborada.

Lo expuesto, a mi entender, resulta determinante, para tener por acreditado los incumplimientos laborales invocados por la actora en su escrito de inicio y que motivaron la denuncia del contrato de trabajo.

Recuerdo que el hostigamiento laboral es un proceso que se desarrolla de manera continua, progresiva y de larga duración en el tiempo, cuyo objetivo o finalidad consiste, entre otros, en la exclusión de la persona trabajadora del universo laboral, no es repentino ni casual, sino que tiene un motivo

preponderante de quien ejerce tal conducta. Digo esto porque a contrario de lo que sostiene la recurrente en su memorial de agravios, el acoso sufrido por la Sra. H, no comenzó con la presentación formal en el mes de junio de 2012, sino que el mismo tuvo su origen con anterioridad. La denuncia efectuada por ante la patronal fue el último recurso al que recurrió la actora para modificar la situación que padecía y dadas la características descritas de este tipo de conductas, sumado al análisis de la prueba testimonial, lleva a mi convicción que T. no fue ajena a la relación conflictiva mantenida entre la Sra. H. y su superior jerárquico, tal como lo sostuvo la Sra. Jueza de grado en el pronunciamiento recurrido y la parte no puede eximirse de su responsabilidad alegando que no se encontraba informada de tales hechos (art.386 CPCCN).

Llegado a este punto del análisis, ya he señalado con anterioridad que la violencia en el ámbito de las relaciones laborales se manifiesta en diferentes formas de maltrato, se relaciona con la **utilización abusiva del poder para obtener un resultado concreto**, mediante toda acción, conducta o inactividad ejercida o tolerada en el ámbito laboral por la parte empleadora, superiores jerárquicos o terceros que restringen la esfera de la libertad y constituyen un atentado a la dignidad, la integridad física, moral o sexual de la persona trabajadora.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo ha definido la violencia en el lugar de trabajo como toda acción incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual la persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, (V. Esta Sala, in re Von Pieschel Marcos Alejandro c/ Teletech A. S.A.s/ despido”, S.D. 87370 del 13/1/2012 y “Alais Andrea Karina c/ Ekekens S.A.y otro s/ despido” S.D. 87631 del 25/4/2012).

En el caso que analizo quedó debidamente acreditado que la actora fue objeto de hostigamiento psicológico, modalidad de violencia laboral expresamente contemplada en el art. 5 de la ley 26.485 “...quedan especialmente comprendidos los siguientes tipos de violencia contra la mujer...psicológica: la que causa un daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación...” y el segundo párrafo del art. 6º inc. c) del texto jurídico citado y el Decreto Reglamentario 1011/2010 que específicamente contempla el supuesto de violencia laboral contra las mujeres,

“...se considera hostigamiento psicológico a toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a una trabajadora, sea como amenaza o acción consumada, y que puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores...”. En tal sentido, concluyo que la demandada incumplió los estándares internacionales de derechos humanos, específicamente la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), de rango constitucional, que en su artículo 11 obliga al Estado a adoptar todas las medidas apropiadas para asegurar el derecho al trabajo como derecho inalienable de todo ser humano y art 6° inc. a) de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem do Pará”, ratificada por Ley 24632 de 1996, que incluye el derecho a ser libre de toda forma de discriminación, instrumentos internacionales que en conjunto, constituyen el soporte de las disposiciones contenidas en la citada Ley 26.845.

Cabe agregar que toda persona debe ejercer sus actos respetando a su vez el principio “alterum non laedere” consagrado en el art. 19 de la Constitución Nacional y que el empleador debe velar por la integridad psicofísica de sus dependientes mientras se encuentren prestando las tareas asignadas por éste y que dicha obligación dimana del deber genérico de seguridad y del principio de indemnidad (arts. 75 LCT y 4 apartado 1 LRT) y como contrapartida de los poderes de organización y dirección que la ley le otorga; tales obligaciones se complementan con el deber de previsión que surge de la relación contractual y que se convierte en una obligación legal de seguridad (Krotoschin, 1968, Instituciones de Derecho del Trabajo, Buenos Aires: De Palma). De allí que debe preservar la dignidad de la persona trabajadora cuyo fundamento no es otro que el dispositivo constitucional que garantiza “condiciones dignas y equitativas de labor” (art. 14 bis C.N.), por ello, no sólo se encuentra legitimado para tomar medidas en resguardo de la integridad de sus dependientes sino que constituye una exigencia derivada del principio de indemnidad citado y de la buena fe exigible al buen empleador y lo esperable de éste (arts. 62, 63, 75 y concordantes de la LCT).

Por las consideraciones vertidas, propongo confirmar la decisión de grado en el aspecto analizado.

Con relación a la temporalidad de la causal de despido, de conformidad como se fueron desencadenando los hechos entre la Sra. H y T. A. S.A., no encuentro razones que permitan apartarme de lo decidido en grado.

En efecto, los certificados médicos acompañados a fs. 168/173 dan cuenta que la accionante se encontraba de licencia laboral desde el 11 de junio de 2012 indicándole reposo en forma sucesiva e inclusive el certificado de fecha 13/08/12 le otorgó licencia laboral por 30 días más, tal como informó la Dra.

Mónica Sabarotz en la respuesta de fs. 272. La facultativa indicó que el diagnóstico de la paciente fue por stress laboral, alteración en estado de ánimo y sugirió continuar el tratamiento con psiquiatra o psicólogo especializado. Tal circunstancia surge corroborada a través del relato de la Sra. A. a fs. 252 y de la pericial contable de fs. 294/300 (ver punto 10), del que surge que la licencia finalizó el 13/09/2012.

De acuerdo a lo expuesto en los párrafos anteriores, la desvinculación del Sr. M. se produjo luego de realizado un sumario interno, en el mes de julio del 2012 -tal como lo afirmaron los testigos analizados- sin que se anoticiara tal decisión a la Sra. H. Hecha la siguiente aclaración, considero que la misiva enviada por la actora el 27/08/12 (ver fs. 238 e informe del Correo Argentino a fs. 242), donde intimó extrajudicialmente que se solucione y cese el acoso laboral denunciado en su oportunidad, resultó acertada y temporal, -reitero que la dependiente se encontraba gozando de licencia por enfermedad y el Sr. M. ya había sido cesanteado-. Al haber pasado más de dos meses sin que tuviera noticia alguna del resultado de la investigación por la denuncia efectuada por ante la accionada y dada la incertidumbre respecto a su situación laboral, recién con la misiva del 03/09/12 T. (ver fs. 97/99) si bien puso en conocimiento que habría dispuesto la cesantía del Sr. M., lo hizo en términos descalificantes, tratando de justificar su conducta omisiva.

En consecuencia, teniendo en cuenta que del intercambio telegráfico entre las partes no surge que la demandada haya brindado una respuesta satisfactoria a la trabajadora, coincido al igual que lo hizo la Magistrada de la anterior instancia, en que al no haber puesto en conocimiento, en tiempo y forma, a la Sra. H. el resultado de la investigación, tal circunstancia, sumado a los términos de la respuesta de la accionada, impidió que se reintegrara a sus tareas.

En virtud de los argumentos esgrimidos, corresponde desestimar este segmento de la apelación.

V.- El segundo de los agravios vertidos por la accionada, relativo al progreso del daño moral, tampoco prosperará.

Sin perjuicio de señalar que este segmento de la apelación también debe ser declarado desierto pues no cumple con los requisitos exigidos por el art.116 de la LO, al sólo efecto de satisfacer el derecho de defensa del recurrente, haré las siguientes consideraciones.

Al contrario a lo que sostiene el quejoso y conforme la síntesis efectuada en el considerando anterior, se encuentra acreditado que la accionante fue víctima de hostigamiento psicológico por parte de un dependiente de la patronal (Sr. M.). Para llegar a dicha conclusión fue la demandada quien, por intermedio de

una auditoria -a raíz de la denuncia efectuada por la Sra. H.- resolvió desvincular a esta persona y dar entidad a su reclamo.

Memoro que el daño moral es la lesión en los sentimientos que determinan dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos no susceptibles de apreciación pecuniaria. Su traducción en dinero se debe a que no es más que el medio para enjugar, de un modo imperfecto pero entendido subjetivamente como eficaz por quien lo reclama, un detrimento que, de otro modo, quedaría sin resarcir. Siendo eso así, se trata de reconocer una compensación pecuniaria que haga asequibles algunas satisfacciones equivalentes al dolor moral sufrido, el cual se encuentra receptado en los arts. 522 y 1078 del Código Civil y adquirió rango constitucional a través del art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, pues en el artículo 5 apartado 1 del Pacto de San José de Costa Rica (Ley 23.054) encuentra la debida tutela.

A los fines de su determinación, tengo en cuenta que nuestro más Alto Tribunal ha señalado que debe considerarse el carácter resarcitorio de este rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, lo que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste (conf. Fallos: 321:1117, 323: 3614 y 325:1156, entre otros); que el dolor humano es apreciable y que la tarea de quien juzga es realizar la justicia humana; no se trata de una especulación ilícita con los sentimientos sino de darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido. También la CSJN ha expresado que aun cuando el dinero sea un factor inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado.

En este orden de ideas, el dinero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extra - patrimoniales" (conf. Fallos 334: 376, Considerando 11º y Recurso de Hecho V.G.B. c/ Hospital Vicente López y Planes Unidad Hospitalaria de General Rodríguez s/ accidente de Trabajo" V.206.XLV.R.HE del 04/06/2013).

En este sentido, resulta un razonamiento lógico que, debido a las circunstancias antes expuestas a lo largo de mi voto, la actora resultó víctima de la perturbación psicológica aludida en la demanda. Por ende, comparto que sea receptada la pretensión de su reparación autónoma tal como lo ha decidido la Sra. Jueza de anterior grado.

VI.- En cuanto a la tasa de interés, la demandada se agravia porque considera que se dispuso aplicar la que surge del Acta de la CNAT 2.601 del 21/5/2014, en forma perjudicial a los intereses de su parte. Sostiene que lo correcto es aplicar la Tasa activa para este tipo de créditos.

En primer término, cabe precisar que las resoluciones que adopta ésta Cámara mediante actas sólo consisten en la exteriorización su criterio y son indicativas de una solución posible pero no constituyen actas obligatorias; en segundo lugar, siendo que los juicios laborales carecen de intereses legales, la tasa determinada por el Sr. Magistrado de grado se encuentra adecuadamente fundamentada -con remisión al Acta Nº2601 de esta Cámara- que se ajusta a lo dispuesto en el inc.c) del art.768 del CCCN en tanto, en definitiva, se remite a una tasa de interés de una entidad bancaria pública que funciona bajo la égida del Banco Central de la República A..

Es pertinente agregar que esta Cámara resolvió en el Acta Nº2630 del 27/4/2016 mantener, a partir de la fecha de la última publicación, la tasa a la cual se remite el Acta Nº2601 (tasa nominal anual vigente para préstamos personales de libre destino del Banco Nación) que asciende al 36%.

Por otra parte, como he señalado en otras oportunidades, la tasa de interés tiene como objetivo mantener incólume el contenido de la sentencia; la integridad del crédito de naturaleza alimentaria y evitar que el transcurso del tiempo lo convierta en irrisorio. En este contexto, si bien la tasa establecida en el Acta 2357 del 7/5/02 al principio fue adecuada, esta Cámara advirtió que en la actualidad y frente a los ajustes y variaciones económicas financieras que surgen de elementos propios de la realidad, quedó desajustada y sin posibilidades de disipar la existencia de un agravio patrimonial.

Por ello, ante la conducta del empleador moroso que no permitió que la persona trabajadora utilizara su dinero libremente, es criterio jurisprudencial reiterado que la tasa de interés compensa el deterioro del crédito laboral y el lógico avatar que implica un juicio tendiente a recuperar el capital indebidamente retenido por su empleador. De aplicar un interés ajeno a la realidad social y política, notoriamente inferior al imperante en el mercado financiero, sin establecer pautas correctoras de la conducta antijurídica y no contemplar la verdadera dimensión del perjuicio sufrido, significaría premiar al deudor que no cumplió oportunamente sus obligaciones. Por lo expuesto, propongo rechazar este aspecto de la queja articulada y, en su mérito, mantener en este punto la decisión de grado.

VII.- Resta el tratamiento de las quejas vertidas en materia arancelaria.

En atención al mérito, extensión, calidad e importancia de los trabajos realizados, lo normado en el art. 38 L.O., los arts. 1, 3, 6, 7, 8 y 19 de la ley 21.839 (modif. 24.432) y el Decreto Ley 16.638/57, entiendo que lucen ajustados a las pautas arancelarias de aplicación los honorarios fijados a la representación letrada de la parte demandada, perito contador y perito psicólogo. Sin embargo, encuentro reducidos los fijados a la asistencia letrada de la parte actora y propicio elevarlos al 16% del monto definitivo de condena.

VIII.- Las costas de Alzada se imponen a la accionada en su calidad de objetivamente vencida (art. 68 del C.P.C.C.N.) y se regulan los honorarios de los firmantes de fs. 334/339 y 349/354 en el 25%, para cada uno de ellos, de lo que les corresponda percibir por su labor en la anterior etapa (art. 38 L.O., art. 14 de la ley 21.839 y normas arancelarias de aplicación).

En síntesis, de prosperar mi voto correspondería: 1) Confirmar la sentencia apelada en todo cuanto fue materia de recursos y agravios; 2) Mantener los honorarios cuestionados a excepción de los regulados a la representación letrada de la parte actora que se elevan al 16% del monto definitivo de condena y 3) Fijar las costas de Alzada a cargo de la demandada vencida (art. 68 del CPCCN) y regular los emolumentos de los firmantes de fs. 334/339 y 349/354 en el 25%, para cada uno de ellos, de lo que les corresponda percibir por su labor en la anterior etapa (art. 38 L.O., art. 14 de la ley 21.839 y normas arancelarias de aplicación).

El Dr. Miguel Ángel Maza dijo Que adhiere al voto que antecede, por compartir los fundamentos.

A mérito de lo que resulta del precedente acuerdo, SE RESUELVE: 1) Confirmar la sentencia apelada en todo cuanto fue materia de recursos y agravios; 2) Mantener los honorarios cuestionados a excepción de los regulados a la representación letrada de la parte actora que se elevan al 16% del monto definitivo de condena y 3) Fijar las costas de Alzada a cargo de la demandada vencida (art. 68 del CPCCN) y regular los emolumentos de los firmantes de fs. 334/339 y 349/354 en el 25%, para cada uno de ellos, de lo que les corresponda percibir por su labor en la anterior etapa (art. 38 L.O., art. 14 de la ley 21.839 y normas arancelarias de aplicación) y 4) Hágase saber a las partes que, de conformidad con lo establecido en las Acordadas N° 11/14 de fecha 29/04/14 y N° 3/15 de fecha 19/02/15 de la CSJN, deberán adjuntar copias digitalizadas de las presentaciones que efectúen, bajo apercibimiento de tenerlas por no presentada.

Regístrese, notifíquese, oportunamente comuníquese (art. 4º, Acordada CSJN N° 15/13).

Fdo.: Gloria M. Pasten de Ishihara - Miguel Ángel Maza

Citar: eDial.com - AAA019