



Roj: **SAN 2774/2016** - ECLI: **ES:AN:2016:2774**

Id Cendoj: **28079240012016100124**

Órgano: **Audiencia Nacional. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **13/07/2016**

Nº de Recurso: **183/2016**

Nº de Resolución: **124/2016**

Procedimiento: **SOCIAL**

Ponente: **EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

## **AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL**

### **MADRID**

SENTENCIA: 00124/2016

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Secretaría D./D<sup>a</sup>. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO

**SENTENCIA Nº: 124/16**

Fecha de Juicio: 7/7/2016

Fecha Sentencia: 13/7/2016

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000183 /2016

Materia: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente: EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

Demandante/s: CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO

Demandado/s: FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, LANGILE ABERTZALEEN BATOZORDEAK (LAB) , CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G) , FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES(FES-UGT) , EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV) , ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE)

Resolución de la Sentencia: DESESTIMATORIA

Breve Resumen de la Sentencia: *Convenio Colectivo estatal para el sector del Contact Center. "dies a quo" del cómputo de los permisos regulados en los apartados a), b) y d) del art. 28.1 del citado convenio – por matrimonio, nacimiento de hijo, y fallecimiento de familiar-, comenzarán a disfrutarse desde que ocurra el hecho causante .La AN considera que la literalidad del precepto convencional muestra que los referidos permisos se han de disfrutar cuando acaece el hecho causante. (FJ 3).*

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

-

**GOYA 14 (MADRID)**

T fno: **914007258**

CEA

NIG: **28079 24 4 2016 0000198**

**ANS105 SENTENCIA**

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000183 /2016

Procedimiento de origen: /

Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo/a. Sr/a: EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

SENTENCIA 124/16

ILMO/A. SR./SRA.PRESIDENTE:

D.RICARDO BODAS MARTÍN

ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS :

D<sup>a</sup>. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

D. RAMÓN GALLO LLANOS

En MADRID, a trece de Julio de dos mil dieciséis.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000183 /2016 seguido por demanda de CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO(Letrado Diego De Las Barreras Del Valle) contra FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (Graduada Social Pilar Caballero Marcos), LANGILE ABERTZALEEN BATOZORDEAK (LAB)(no comparece) , CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G), FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES(FES-UGT)(Letrado Félix Pinilla Porlan), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV)(no comparece) , ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE)(Letrado Jesús David García Sánchez)sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo./a. Sr./a. D./ña. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA.

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero** .- Según consta en autos, el día 14 de junio de 2016 se presentó demanda por DON DIEGO DE LAS BARRERAS DEL VALLE, Letrado en representación del sindicato CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (C.GT.), frente a la asociación patronal ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE), y, como interesados, los siguientes sindicatos :FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERALDE TRABAJADORES, (FeS-UGT),CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G),EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV),LANGILE ABETZALEEN BATOZORDEAK (LAB),sobre, CONFLICTO COLECTIVO.

**Segundo**.- La Sala designó ponente señalándose el día 7 de julio de 2016 para los actos de conciliación y, en su caso, juicio.

**Tercero** .- Llegado el día señalado tuvo lugar la celebración del acto del juicio en el que la parte demandante se afirmó y ratificó en su demanda, solicitando que se dicte sentencia en la que se declare el derecho de los trabajadores afectos a la aplicación del Convenio Colectivo Estatal para el Sector del Contact Center a que el "dies a quo" del cómputo de los permisos regulados en los apartados a ), b ) y d) del art. 28.1 del citado convenio - por matrimonio, nacimiento de hijo, y fallecimiento de familiar-,en los casos en que el hecho causante del permiso en cuestión suceda en día no laborable para el trabajador, tenga que iniciarse en el primer día laborable siguiente. Subsidiariamente, para aquellos casos en los que la causa del permiso acontezca durante el descanso semanal o bien en día festivo, tenga que iniciarse el primer día laborable siguiente.

Frente a tal pretensión, EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV) y LANGILE ABETZALEEN BATOZORDEAK (LAB),no comparecieron al acto del juicio, pese a costar citados en legal forma.

FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERALDE TRABAJADORES, (FeS-UGT) y CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G), Se adhiere a la demanda.



La ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE), se opuso a la demanda, todo ello en los términos que resultan del acta de juicio y de la grabación de la vista oral.

**Cuarto.-** Recibido el pleito aprueba, se practicaron las pruebas propuestas por las partes y declaradas pertinentes, con el resultado que consta en el acta levantada al efecto.

**Quinto.-** En la tramitación de estos autos se han observado todas las prescripciones legales.

Resultado y así se declaran, los siguiente

## HECHOS PROBADOS

**PRIMERO.-** La " ASOCIACION DE CONTACTCENTER ESPAÑOLA (A.C.E.)", contra la que se dirige la presente demanda, representa a la mayoría de las empresas del sector del Contact Center en España, y es la patronal que han negociado el convenio colectivo publicado en el BOE el 27 de julio de 2012. (Hecho conforme, descriptor 15)

**SEGUNDO.-** El conflicto afecta a la totalidad de los trabajadores del sector del Contact Center en España a los que es de aplicación lo dispuesto en el artículo 28.1 del Convenio Colectivo estatal para el sector del Contact Center (B.O.E. de 27 de julio de 2012), que se encuentra vigente en situación de ultraactividad, concretamente en sus apartados a); b) y d), que regulan los permisos retribuidos por causa de matrimonio, nacimiento de hijos o fallecimiento de parientes de primer o segundo grado.

**TERCERO.-** Conforme a lo preceptuado en los artículos 81 y 82 del convenio del sector del Contact Center, CGT interpuso petición de interpretación del convenio en el sentido interesado en la presente demanda el pasado 16 de febrero. El 27 de abril pasado, reunida la Comisión Paritaria de Interpretación del Convenio Colectivo del Sector se pronunció sin acuerdo sobre lo peticionado. (Descriptor 2)

**CUARTO.-** La parte demandante interpuso papeleta de solicitud de intento de mediación ante el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA) al respecto de lo peticionado en la presente demanda el pasado 10/03/2016. Señalado un primer intento para la mediación ante el SIMA el pasado 1/04/2016, este quedó aplazado, a la espera del pronunciamiento de la comisión paritaria del sector.

El pasado 5 de mayo de 2016 se celebró nuevo acto de mediación, teniendo como resultado, la falta de acuerdo. (Descriptor 5)

Se han cumplido las previsiones legales.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** En cuanto a los hechos declarados probados, se obtienen de las pruebas que en ellos se indica, dando con ello cumplimiento a lo establecido en el artículo 97.2 de la LRJS .

**SEGUNDO.-** Se solicita que se dicte sentencia en la que se declare el derecho de los trabajadores afectos a la aplicación del Convenio Colectivo Estatal para el Sector del Contact Center a que el "dies a quo" del cómputo de los permisos regulados en los apartados a ), b ) y d) del art. 28.1 del citado convenio - por matrimonio, nacimiento de hijo, y fallecimiento de familiar-, en los casos en que el hecho causante del permiso en cuestión suceda en día no laborable para el trabajador, tenga que iniciarse en el primer día laborable siguiente.

Subsidiariamente, para aquellos casos en los que la causa del permiso acontezca durante el descanso semanal o bien en día festivo, tenga que iniciarse el primer día laborable siguiente.

Frente a tal pretensión, EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV) y LANGILE ABETZALEEN BATOZORDEAK (LAB), no comparecieron al acto del juicio, pese a costar citados en legal forma.

FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES, (FeS-UGT) y CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G), Se adhieren a la demanda.

La ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE), se opuso a la demanda, alegando que de estimarse la misma, se rompe el principio de inmediatez entre el hecho causante y el disfrute del permiso, sin que sea de aplicación la doctrina de la SAN contenida en la S. De 22 de octubre de 2007, proc.93/2007 , confirmada por STS de 12 de mayo de 2009, rec.4/2008 que resuelve una cuestión específica de un convenio de Iberia que no puede hacerse extensiva y aplicarse al supuesto enjuiciado, siendo por el contrario de aplicación la doctrina contenida en la STSJ de Galicia de 5/12/09. (rec. 4663/2008 )



**TERCERO.-** El art. 37.3.a y b de la Ley del Estatuto de los Trabajadores establece: "3. *El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente: a) 15 días naturales en caso de matrimonio. b) 2 días por el nacimiento de hijo y por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización e intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.*"

El artículo 28.1 del Convenio Colectivo de ámbito estatal para el sector del Contact Center (B.O.E. de 27 de julio de 2012) dispone: "Permisos retribuidos.

*"1. Los trabajadores, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:*

*a) Quince días naturales en caso de matrimonio.*

*b) Tres días en caso de nacimiento de un hijo.*

*c) Tres días en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del día en que se produzca el hecho causante, inclusive.*

*d) Cuatro días en caso de fallecimiento de cónyuge, padres, padres políticos, hijos y hermanos y dos días en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos.*

*e) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros, o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso.*

*f) Dos días por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio.*

*g) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si el trabajador recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.*

*h) Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo o hermano, en la fecha de celebración del evento."*

En cuanto a la forma de disfrutar las licencias y los permisos retribuidos, prescribe el art. 37.3 ET que se trata de días de disfrute individual por cada trabajador, y que además debe cumplir con los requisitos de "previo aviso y justificación", si bien no ha estandarizado, la forma concreta en que se han de disfrutar esos permisos y licencias, de ahí que hayan sido los convenios colectivos los instrumentos utilizados para concretar y perfilar la figura.

En el presente caso el convenio colectivo, como se ha visto determina que el disfrute de los permisos por matrimonio, nacimiento de hijo, y fallecimiento de familiar, objeto de la reclamación, comenzarán a disfrutarse desde que ocurra el hecho causante y se ha de precisar aquí que las normas establecidas en los convenios colectivos derivan de la voluntad negociada de los representantes de la empresa y los trabajadores, y que sus cláusulas, fruto de esa voluntad negociada han de ser respetadas, a menos que se determine que vulneran el contenido de alguna norma de rango superior, cosa que en el presente caso ni se alega en demanda, ni ha tenido lugar.

No parece que sea contrario a las reglas de la lógica en la que se desenvuelven las relaciones sociales en el ámbito analizado, la exigencia de que los días de permiso retribuido se disfruten en la fecha en que se produce la situación que los origina sin que puedan ser trasladados a los días laborales inmediatos, y en consecuencia, la vinculación que en el convenio se establece entre el disfrute de los permisos y el acaecimiento del hecho causante ha de ser respetada por ser tal la voluntad expresada en la negociación colectiva; en razón de ello, se considera contrario a tal voluntad negociadora de las partes el criterio interpretativo de la demanda, en la medida en que la operación interpretativa no se ha apoyado en el tenor de la disposición convencional, sino atendiendo a la SAN 93/2007, de 22 de octubre, proc.144/2007 confirmada por la STS de 12 de mayo de 2009, RC 4/2008, cuyo criterio no es de aplicación al supuesto enjuiciado, porque el convenio allí aplicable preveía que los permisos retribuidos comenzarían a partir del hecho causante, salvo en los casos de matrimonio, enfermedad grave o internamiento clínico, por lo que se concluyó que, si el matrimonio se producía en día festivo o de descanso, se activaría a partir del mismo, lo cual no sucede aquí, puesto que el art. 28 del Convenio



Colectivo de Contact Center , cuya legalidad no se ha discutido, prevé que los permisos se activan desde que ocurra el hecho causante, salvo las excepciones ya citadas.

Cuando las palabras e intención de los contratantes son claros y terminantes, no dejando lugar a dudas sobre la intención de los contratantes debe estarse al sentido literal de sus cláusulas, sin necesidad de acudir a ninguna otra regla de interpretación ( SSTS 29/09/86 y 20/03/90 -infracción de ley, y 01/07/94), de forma que como advierte la STS de 12 de junio de 2008 "el criterio del art. 3.1 Código Civil ("Las normas se interpretarán... en relación con... la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas") puede tener aplicación, con una serie de condicionamientos que no son del caso, para preceptos antiguos o que han experimentado un proceso más o menos acelerado de obsolescencia; pero no debe ser tenido en cuenta en disposiciones por tiempo determinado de breve duración como son las establecidas en convenio colectivo, las cuales hubieran podido ser modificadas en sucesivas rondas de negociación".

Como ha venido indicando la jurisprudencia (por todas STS de 24 de enero de 2000 ), en esta materia de interpretación de contratos, y el convenio colectivo lo es, al margen del carácter de la representación de quienes actúan y de la eficacia erga omnes de los de naturaleza estatutaria, constituye jurisprudencia constante que la interpretación de los convenios y acuerdos colectivos ha de llevarse a cabo mediante la combinación de los criterios de interpretación de las normas legales, especificados principalmente en los artículos 3 y 4 del CC , y los criterios de interpretación de los contratos contenidos en los artículos 1281 y ss. del CC .) Debido el carácter mixto de aquéllos -norma de origen convencional/contrato con eficacia normativa- de tal manera que el primer canon hermenéutico en la exégesis de los contratos es, como más arriba se ha dicho, «el sentido propio de sus palabras» (arto 3.1 CC), el «sentido literal de sus cláusulas» (arto 1281 CC) ( STS 1 de julio de 1994 ), de forma que cuando la literalidad de las cláusulas de un contrato sean claras, no son de aplicar otras diferentes que las correspondientes al sentido gramatical.

El TS ha declarado en un asunto análogo, en S. de 4-12-15, rec 2/2015 relativo al Permiso por hospitalización de familiar previsto en convenio de Personal autonómico que la literalidad del precepto convencional muestra que la hospitalización del familiar es el hecho motivador, tanto del permiso, como de su duración.

Por tanto, los permisos retribuidos reconocidos en los apartados a ), b ) y d) del art. 28.1 del Convenio Colectivo Estatal para el Sector del Contact Center - por matrimonio, nacimiento de hijo, y fallecimiento de familiar-, se han de disfrutar desde que ocurra el hecho causante y no el primer día laborable siguiente al hecho causante ni en los casos en los que la causa del permiso acontezca durante el descanso semanal o bien en día festivo, el primer día laborable siguiente, porque -como antes dijimos-en el convenio colectivo no se establece otra cosa, a diferencia de lo que ocurre con los permisos por accidente o enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización, en cuyos supuestos la norma prevé específicamente la posibilidad de un disfrute posterior. Todo ello en línea con el criterio de la S. de la Sala de lo Social del TSJ de Galicia de 5-12-2008, rec. 4663/2008 que se pronuncia sobre el contenido de un precepto sustancialmente igual contenido en un convenio colectivo de Contact Center precedente.

Las anteriores consideraciones determinan la desestimación de la demanda.

VISTOS los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

## FALLAMOS

Desestimamos la demanda formulada por D. DIEGO DE LAS BARRERAS DEL VALLE, Letrado en representación del sindicato CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (C.GT.), frente a la asociación patronal ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE), y, como interesados, los siguientes sindicatos :FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNION GENERALDE TRABAJADORES, (FeS- UGT),CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (C.I.G),EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA-STV),LANGILE ABETZALEEN BATOZORDEAK (LAB),sobre, CONFLICTO COLECTIVO y, absolvemos a los demandados de las pretensiones frente a los mismos deducidas en demanda.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que contra la misma cabe Recurso de Casación ante la Sala Cuarta del Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de CINCO DÍAS hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su Letrado al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en el art, 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social , y, en el caso de haber sido condenado en





sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el *art. 230 del mismo texto legal*, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 00 0183 16; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0183 16, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Se advierte, igualmente, a las partes que preparen Recurso de Casación contra esta resolución judicial, que, según lo previsto en la Ley 10/2014, de 20 de noviembre, modificada por el RDL 3/13 de 22 de febrero, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, con el escrito de interposición del recurso de casación habrán de presentar justificante de pago de la tasa por el ejercicio de la potestad jurisdiccional a que se refiere dicha norma legal, siempre que no concurra alguna de las causas de exención por razones objetivas o subjetivas a que se refiere la citada norma, tasa que se satisfará mediante autoliquidación según las reglas establecidas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en la Orden HAP/2662/2012, de 13 de diciembre.

Llévese testimonio de esta sentencia a los autos originales e incorpórese la misma al libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.