



Roj: **STS 745/2018** - ECLI: **ES:TS:2018:745**

Id Cendoj: **28079140012018100156**

Órgano: **Tribunal Supremo. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **13/02/2018**

Nº de Recurso: **266/2016**

Nº de Resolución: **145/2018**

Procedimiento: **Social**

Ponente: **JOSE MANUEL LOPEZ GARCIA DE LA SERRANA**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 2774/2016,**  
**STS 745/2018,**  
**AATS 6518/2018**

CASACION núm.: 266/2016

Ponente: Excmo. Sr. D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Santiago Rivera Jiménez

**TRIBUNAL SUPREMO**

**Sala de lo Social**

**Sentencia núm. 145/2018**

Excmos. Sres. y Excma. Sra.

D. Luis Fernando de Castro Fernandez

D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana

D<sup>a</sup>. Maria Lourdes Arastey Sahun

D. Angel Blasco Pellicer

D. Sebastian Moralo Gallego

En Madrid, a 13 de febrero de 2018.

Esta Sala ha visto los presentes autos pendientes en virtud de recurso de Casación interpuesto por el letrado D. Diego de las Barreras del Valle, en nombre y representación de la Confederación General del Trabajo, al que se han adherido la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores, representada por el letrado D. José Félix Pinilla Porlan, y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, representada por la letrada D<sup>a</sup>. Pilar Caballero Marcos, contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, de fecha 13 de julio de 2016, en actuaciones nº 183/2016 seguidas en virtud de demanda a instancia de la Confederación General del Trabajo contra Asociación de **Contact Center** Española, y como interesados Federación de Servicios de Comisiones Obreras, Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores, Confederación Intersindical Galega, Eusko Langileen Alkartasuna, Langile Abetzaleen Batozordeak sobre conflicto colectivo.

Ha comparecido como parte recurrida la Asociación de **Contact Center** Española representada por el letrado D. Jesús David García Sánchez.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana.



## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** Por la representación de la Confederación General del Trabajo se planteó demanda de conflicto colectivo de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, y en la que tras exponer los hechos y motivos que estimaron de aplicación se terminó por suplicar se dictara sentencia por 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.».

**SEGUNDO.-** Admitida a trámite la demanda se celebró el acto del juicio en el que la parte actora se afirmó en la misma, oponiéndose la demandada según consta en Acta. Recibido el pleito a prueba se practicaron las propuestas por las partes y declaradas pertinentes.

**TERCERO.-** Con fecha 13 de julio de 2016 se dictó sentencia por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en la que consta el siguiente fallo: «Desestimamos la demanda formulada por D. DIEGO DE LAS BARRERAS DEL VALLE, Letrado en representación del sindicato CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (C.GT.), frente a la asociación patronal ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), y, como interesados, los siguientes sindicatos :FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS, FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES, (FeS- UGT),CONFEDERACIÓN 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.».

**CUARTO.-** En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

« 1º.- La " ASOCIACIÓN 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).

2º.- 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.

3º.- 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).

4º.- 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.».

**QUINTO.-** Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación de la Confederación General del Trabajo (**CGT**), al que se han adherido la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores (FES-UGT), y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (FES-CCOO). La parte recurrida formuló impugnación a dicho recurso. Con fecha 13 de enero de 2017 se admitió el presente recurso.

**SEXTO.-** Admitido el recurso de casación por esta Sala, se dió traslado al Ministerio Fiscal que emitió informe en el sentido de considerar que el recurso debe ser desestimado, e instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose para votación y fallo el día 13 de febrero de 2018, en que tuvo lugar.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.- Objeto del recurso.**

La cuestión planteada en el presente recurso de casación, interpuesto contra la sentencia dictada en proceso de conflicto colectivo por la Audiencia Nacional, consiste en interpretar el art. 28-1 del Convenio Colectivo



Estatal de **Contact Center** (BOE 27-07-2012) sobre permisos retribuidos. Más concretamente se cuestiona cual debe ser el día inicial para el disfrute de esos días de permiso.

En la demanda se pidió que se declarara que el cómputo de los permisos por matrimonio, nacimiento de hijo y fallecimiento de un familiar, se iniciara el primer día laborable siguiente al del hecho causante, cuando este hecho sucediese en día no laborable. Esta pretensión ha sido denegada por la sentencia contra la que se interpone el presente recurso, que se articula en torno a un sólo motivo.

**SEGUNDO.-** El único motivo del recurso alega la infracción del artículo 37-3, a ) y b), del ET en relación con el artículo 28-1, apartados a), b) y d), del Convenio colectivo Estatal del Sector de **Contact Center** y con la jurisprudencia que cita.

Para una mejor comprensión de la cuestión planteada conviene reproducir aquí el art. 28-1 en los apartados a, b,c y d del citado convenio que dicen:

«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.».

Una interpretación lógico sistemática y finalista del precepto convencional transcritos nos obliga a estimar el recurso abandonando nuestra doctrina sobre la prevalencia del criterio de los órganos judiciales de instancia a la hora de interpretar los convenios colectivos, salvo que el criterio sostenido por los mismos sea desacertado ( SSTS de 10 de mayo , 23 de septiembre , 11 de noviembre de 2010 y 22 de enero de 2013 , entre otras que cita nuestra sentencia de 29 de marzo de 2017 (R. 61/2016 ) , cual ocurre en el presente caso en el que la sentencia recurrida infringe las principales normas de hermeneútica que establecen los artículos 1281 y siguientes del Código Civil , pues, ni se adapta a una interpretación literal del texto convencional, ni al sentido propio de sus palabras, ni a la intención de los firmantes del mismo.

En efecto, la rúbrica del precepto convencional "permisos retribuidos" nos muestra que los permisos se conceden para su disfrute en días laborables, pues en días festivos no es preciso pedirlos porque no se trabaja, lo que corrobora el primer párrafo del artículo interpretado al decir "Los trabajadores... podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución...", ausencia que, según ese tenor literal, carece de relevancia cuando se produce en día feriado. Esta solución la corrobora el art. 37-3 del ET que, al regular el descanso semanal, las fiestas y los permisos dispone que "el trabajador... podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración"... en los supuestos que enumera y que coinciden con los que nos ocupan en términos que evidencian que el permiso se da para ausentarse del trabajo en día laborable, pues en día festivo no hace falta, cuestión distinta a la del cómputo de los días del permiso iniciado como luego se verá.

Consecuentemente, si el día en que se produce el hecho que justifica el permiso no es laborable es claro que no se inicia el permiso por matrimonio, nacimiento de hijo o fallecimiento de familiar hasta el primer día laborable que le siga. Lo dicho no lo desvirtúa la expresión del Convenio Colectivo que dice "y desde que ocurra el hecho causante", por cuánto la misma indica que el permiso sólo puede disfrutarse a partir del hecho causante y no antes, pues aquí la conjunción "y" es condicional y expresiva de la condición impuesta para el disfrute del permiso: sólo a partir de la producción del hecho que lo motiva. Por ello, el día inicial debe coincidir con un día laborable: el primero que siga al feriado en el que se produjo el hecho causante.

Para concluir, reiterar que es el convenio colectivo de aplicación quien en cada caso regula las condiciones para el disfrute de los permisos retribuidos que mejora, al no poder reducir los que establece el art. 37-3 del ET , pudiendo fijar en cada caso la fecha de inicio y duración del mismo, cual hace el art. 28-1-c) para los supuestos de accidente, enfermedad grave u hospitalización dando unas reglas que ya interpretó esta Sala en su sentencia de 21 de septiembre de 2010 (Rec. 84/2009 ). Por lo que se refiere al día inicial de disfrute de los permisos que aquí nos ocupan debe entenderse, cual se dijo antes, que como el convenio habla de "ausentarse del trabajo con derecho a retribución" el día inicial del disfrute de estos permisos no puede ser un día feriado, sino el primer día laborable que le siga a aquél en que se produjo el hecho que da derecho al permiso, pues el convenio no dice otra cosa, ya que solo indica que el derecho puede disfrutarse sólo "desde



que ocurra el hecho causante, aparte que otra solución podría llevar al absurdo de privar del permiso, o de días de permiso, en los supuestos en que el hecho causante acaece al inicio de varios días feriados seguidos, lo que es contrario al espíritu del art. 37-3 del ET y a la norma convencional.

**TERCERO.-** Las precedentes consideraciones obligan, oído el Ministerio fiscal, a estimar el recurso, a casar y anular la sentencia recurrida y a estimar la demanda origen de este procedimiento. Sin costas.

## FALLO

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido :

1. Que debemos estimar y estimados el recurso de casación formulado por el letrado D. Diego de las Barreras del Valle, en nombre y representación de la Confederación General del Trabajo, al que se han adherido Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores, Federación de Servicios de Comisiones Obreras, contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, de fecha 13 de julio de 2016, en actuaciones nº 183/2016 que casamos y anulamos.
2. Que estimando, como estimamos la demanda, debemos declarar y declaramos que el día inicial para el disfrute de los permisos regulados en el art. 28-1, apartados a), b ) y d), del Convenio Colectivo Estatal de **Contact Center** , cuando el hecho causante se produzca en día feriado debe ser el primer día laborable que le siga.
3. Sin costas.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.

**PUBLICACIÓN.-** En el mismo día de la fecha fue leída y publicada la anterior sentencia por el Excmo. Sr. Magistrado D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana hallándose celebrando Audiencia Pública la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de lo que como Letrado/a de la Administración de Justicia de la misma, certifico.