



Roj: **SAN 1389/2013** - ECLI: **ES:AN:2013:1389**

Id Cendoj: **28079240012013100064**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **04/04/2013**

Nº de Recurso: **66/2013**

Nº de Resolución: **63/2013**

Procedimiento: **SOCIAL**

Ponente: **MANUEL POVES ROJAS**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

## **SENTENCIA**

Madrid, a cuatro de Abril de dos mil trece. La **Sala de lo Social** de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres. Magistrados citados al margen y

### **EN NOMBRE DEL REY**

Ha dictado la siguiente

## **SENTENCIA**

En el procedimiento 66/2013seguido por demanda de CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJOcontra SITEL IBERICA TELESERVICIOS SA, COMISIONES OBRERAS, UNION GENERAL DE TRABAJADORES Y GRUPO INDEPENDIENTEsobre conflicto colectivo.Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. *MANUEL POVES ROJAS*

## **ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Según consta en autos, el día 14 de Febrero de 2013 por la representación letrada de la CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT, en adelante) se presentó demanda de conflicto colectivo contra la empresa SITEL IBERICA TELESERVICIOS SA (en adelante SITEL), y los sindicatos COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNION GENERAL DE TRABAJADORES (UGT) Y GRUPO INDEPENDIENTE (GRIN)

**Segundo.-** Por Decreto de la Secretaria de esta Sala de fecha 19 de Febrero de 2013 se admitió a trámite tal demanda, designando también ponente. Asimismo, se acordó señalar para los actos de conciliación, y juicio en su caso, la fecha del 2 de Abril de 2013. En la misma fecha se dictó Auto por esta Sala, sobre admisión y práctica de la prueba.

**Tercero.-** Llegados el día y la hora señalados tuvo lugar la celebración del acto del juicio, previo intento fallido de avenencia, compareciendo la parte actora y como demandadas lo hicieron la empresa SITEL y los sindicatos CCOO, UGT y GRIN. La parte actora ratificó su demanda, contestando la empresa y los sindicatos en los términos que recoge el acta del juicio. Se practicó prueba documental que fue reconocida por las partes, y pericial que propuso la empresa demandada. Tras elevar sus conclusiones a definitivas, se declaró el juicio concluso. El desarrollo del mismo aparece reflejado en el acta levantada al efecto así como en la grabación audiovisual que figura unida a estos autos.

Aparecen acreditados y así se declaran los siguientes

## **HECHOS PROBADOS**

**PRIMERO** .- CGT es un sindicato representativo en la empresa SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS, SL, donde acredita un 30% de la representatividad. - CCOO acredita un 47%; UGT un 13% y GRIN un 10%.

**SEGUNDO** .- SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS, SA se dedica a la prestación de servicios de atención y venta telefónica a través de contact centers. - Dicha mercantil es la sociedad dominante de un grupo de empresas,



sobre las que posee el 100 % del capital social. - Estas 5 empresas operan en todo el territorio nacional a través de oficinas en Madrid, Sevilla, Zaragoza y Barcelona. También opera en Portugal, Chile y Argentina. El grupo empresarial, cuya sociedad dominante es Sitel Ibérica Teleservices, S.A. (sociedad unipersonal) está controlado por ONEX Corporation (sociedad dominante y última del Grupo) que posee el 100 % de las participaciones de la sociedad, si bien la dominante última del Grupo es Sitel Worldwide Corporation fka Clientlogic Corporation, constituida en Estados Unidos. **TERCERO** . - La situación económica ha provocado una constante presión en precios por la alta competitividad del mercado de contact center, caracterizado por una gran contracción del sector y por una mayor presencia de competidores en licitaciones públicas y de iniciativa privada. - A lo largo de 2012, y de forma más acusada durante el último trimestre del año, 3 clientes que engloban 4 servicios han notificado a la compañía su decisión de finalizar la relación contractual existente con Sitel, prescindiendo de sus servicios, afectando al volumen de actividad de la compañía, en especial, a los centros de trabajo de Zaragoza y Madrid (Retama y San Fernando). Las empresas, que han reducido o extinguido sus contratos con la empresa demandada son Endesa Distribución, Nokia y Filiassur. También se perdió negocio en Sevilla ante la decisión de Endesa Energía de asignar este servicio a otro proveedor. Igualmente, se perdió el contrato de telestaffing de Yell en Barcelona. **CUARTO** . - El centro de trabajo de Zaragoza pasó de 300 a 50 trabajadores en los últimos años. - La empresa demandada pactó un procedimiento de suspensión de contratos con todos sus trabajadores del centro de Zaragoza, que se prolongó desde el 13-06 al 9-12-2012. - Dichos trabajadores han disfrutado permisos retribuidos desde entonces, al haber fallado la contratación con CARREFOUR. **QUINTO** . - El 18-12-2012 la empresa demandada notificó a los representantes de los trabajadores su decisión de promover un período de consultas a partir del 20-12-2012, cuyo objetivo era la extinción de los contratos de trabajo de 131 trabajadores de los centros de trabajo de Zaragoza y de Madrid. **SEXTO** . - El 20-12-2012 comenzó el período de consultas, conviniéndose negociar que la negociación se realizaría con las secciones sindicales, con arreglo a la composición siguiente: 2 representantes de CCOO de Madrid; 2 representantes de CGT de Madrid; 2 representantes de UGT de Madrid y 1 representante de CCOO de Zaragoza. En la misma fecha se entregó la documentación siguiente: 1. - PODERES DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA 2. - ESCRITO DE LA COMUNICACION DEL INICIO DEL PERIODO DE CONSULTAS 3. - SOLICITUD DEL INFORME PRECEPTIVO DE LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES 4. - RECIBÍ DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN 5. - ESPECIFICACION DE LAS CAUSAS DE DESPIDO 6. - NÚMERO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES AFECTADOS POR EL DESPIDO (Solamente una minoría ostenta la categoría de teleoperador) 7. - NÚMERO Y CLASIFICACION PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES EM PLEADOS 8. - PERIODO PREVISTO PARA LA REALIZACION DE LOS DESPIDOS 9- CRITERIOS TENIDOS EN CUENTA PARA LA DESIGNACION DE LOS TRABAJADORES AFECTADOS 10. - MEMORIA EXPLICATIVA 12. - INFORME TECNICO 13. - PLAN DE RECOLOCACION EXTERNA 14. CUADRO DE REPRESENTACION SINDICAL, ACTAS DE ELECCIONES DE REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES V LISTADO DE REPRESENTANTES. 15. INFORMACION ADICIONAL: CUENTAS ANUALES DE SITEL IBERICA 2011 CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2011 AVANCE CUENTAS 2012.

**SÉPTIMO** . - El 21-12-2012 la empresa demandada notificó a la Dirección General de Empleo y Seguridad Social el inicio del período de consultas.

**OCTAVO** . - El período de consultas se desarrolló los días 26-12-2012; 2; 9 y 16-01-2013, donde se alcanzó acuerdo con los representantes de CCOO, UGT y GRIN, oponiéndose CGT, levantándose actas que obran en autos y se tienen por reproducidas. En la reunión de 26-12-2012 CCOO solicitó la aportación de los contratos originales de las campañas de NOKIA y FILIASSUR, lo que se cumplimentó por la empresa el 3-01-2012, entregándose los documentos siguientes: - Contrato mercantil traducido por traductor jurado suscrito entre Sitel y Nokia así como la carta de finalización del mismo. - Contrato mercantil suscrito entre Sitel y Filiassur así como Anexo II, Anexo III, Anexo IV y cartas de finalización de todos los servicios. - Cartas de finalización del servicio por parte de Yell Publicidad relativas al servicio de Barcelona (ya entregado con el informe técnico). - Correo electrónico comunicando la no adjudicación del servicio de B.O. de ATR por parte de Endesa y respecto al centro de trabajo de Zaragoza (ya entregada con el informe técnico). - Relación de indemnizaciones (cálculo aproximado) de los trabajadores afectados por el ERE. En la reunión de 2-01-2013 CGT solicitó, a su vez, la documentación siguiente: -Cuentas consolidadas de las empresas del grupo Sitel Ibérica -Contratos mercantiles de las empresas del grupo Sitel Ibérica -Balance de situación de las empresas del grupo Sitel Ibérica -Balance de situación del grupo Sitel Ibérica -Evolución trimestral de los ingresos del grupo Sitel Ibérica -Evolución trimestral de los ingresos de las empresas del grupo Sitel Ibérica - Contratos mercantiles de France Telecom y Endesa En la reunión, celebrada el 9-01-2013, la empresa demandada hizo las manifestaciones siguientes: - Cuentas consolidadas de las empresas del grupo Sitel Ibérica: Fueron entregadas en cuanto se abrió el periodo de consultas. - Contrato mercantiles de las empresas del grupo Sitel Ibérica: han sido entregados en su día a cada una de representantes de los trabajadores a nivel provincial. - Balance de situación de las empresas del grupo Sitel Ibérica: Es uno de los documentos que forman parte Las cuentas anuales y estas fueron entregadas al inicio de las negociaciones. - Balance de situación del grupo Sitel Ibérica: La parte



empresarial entiende que se solicita lo mismo que en el punto anterior no manifestándose por CGT nada al respecto. - Evolución trimestral de los ingresos del grupo Sitel Ibérica: La parte empresarial para distinguir la petición del punto siguiente entiende que se refiere a la evolución de la empresa principal Sitel y manifiesta que no se han alegado causas económicas para que proceda esta petición, pero en aras de alcanzar un acuerdo hace entrega de esta documentación. - Evolución trimestral de los ingresos de las empresas del grupo Sitel Ibérica. La parte social para distinguir la petición del punto anterior entiende que se refiere a la evolución de las sociedades dependientes de la empresa principal y la Empresa vuelve a manifestar el argumento anterior, pero con el mismo ánimo que en el punto precedente; hace entrega de esta documentación. - Contrato mercantil de France Telecom: se hace entrega de la transcripción facilitada en su día al comité de empresa de Sevilla, del citado contrato - Contrato mercantil de Endesa: se hace entrega de la transcripción facilitada en su día al comité de empresa de Sevilla, del citado contrato Durante el período de consultas se produjeron propuestas y contrapropuestas por ambas partes, admitiéndose por la empresa la posibilidad de que parte de los despedidos se desplazaran al centro de Sevilla, si bien ajustándose a los perfiles de los puestos de trabajo que pudieran ocupar, habiéndose intercambiado posturas respecto a la indemnización por traslado.

**NOVENO** . - El acuerdo, alcanzado finalmente el 16-01-2013, contiene los compromisos siguientes: 1. - Extinción de un máximo de 124 contratos de trabajo según listado que acompaña el acuerdo, con una indemnización de 26 días de salario por año de antigüedad, con un tope máximo equivalente al salario de 11 mensualidades con independencia del tipo de contrato. 2. - Los criterios de designación de los trabajadores afectados han sido los de asignación a las campañas afectadas y servicios que se dejan de prestar. 3. - La empresa comunicara a los trabajadores afectados la fecha de cese hasta el 28 de febrero de 2013. 4. - Se constituye una bolsa de trabajo exclusiva para los trabajadores afectados en Zaragoza, con una duración de 12 meses para el caso de producirse necesidades de nuevas contrataciones. 5. - Se oferta la posibilidad de traslado al centro de Sevilla y se detallan las condiciones de esta incorporación. 6. - Se establece un plan de recolocación externa a través de la empresa Lee Hetch Harrison, empresa de recolocación autorizada, que garantiza una atención continuada por un periodo mínimo de 6 meses. 7. - La empresa abonará para los trabajadores con cincuenta y cinco o más años de edad las cuotas destinadas a la financiación de un convenio especial con la Seguridad Social.

**DÉCIMO** . - La empresa demandada notificó el acuerdo a la Autoridad Laboral el 17-01-2013. - En la misma fecha comenzó a notificar las extinciones a los trabajadores afectados, quienes han percibido las indemnizaciones pactadas, suscribiendo, en su caso, documentos de saldo y finiquito, que obran en autos y se tienen por reproducidos.

**UNDÉCIMO** . - Aunque la empresa ofertó a los trabajadores despedidos su traslado al centro de Sevilla, solo uno de ellos ha aceptado dicha oferta, por lo que los despedidos colectivamente ascienden efectivamente a 123 trabajadores.

**DUODÉCIMO** . - La empresa demandada ha suscrito contratos temporales y a tiempo parcial en los centros de trabajo de Madrid y Sevilla, que obran en autos y se tienen por reproducidos. - Los contratos citados se formalizaron, en su mayor parte, para teleoperadores/operadores.

**DÉCIMO TERCERO** . - Obrar en autos y se tienen por reproducidos los contratos de servicios, que la empresa demandada, mantiene vigentes en la actualidad. Dichos contratos estaban vigentes al producirse las pérdidas de los clientes referidos más arriba.

**DÉCIMO CUARTO** . - Las cuentas consolidadas del grupo en los ejercicios 2010 y 2011 arrojan en miles de euros los resultados siguientes: Ventas: 118504 (2010) y 103.462 (2011) Coste ventas: - 3.731 (2010) y -3.289 (2011) Margen bruto: 114.772 (2010) y 100.173 (2011) Personal: - 94.490 (2010) y -87.219 (2011) Servicios exteriores: - 19369 (2010) y - 16.331 (2011) EBITDA: 913 (2010) y - 3.377 (2011) Resultados de explotación: - 1.299 (2010) y - 4.881 (2011) BAI: - 1.912 (2010) y - 5734 (2011). Los resultados de la sociedad unipersonal en miles de euros son los siguientes: Ventas: 99.311 (2010); 90.529 (2011) y 93.470 (2012) Coste ventas: -2.523 (2010); - 2472 (2011) y -2.534 (2012) Margen bruto: 96.789 (2010); 88.057 (2011) y 90.936 (2012) Personal: -79.700 (2010); -76.151 (2011) y -76.138 (2012) Servicios exteriores: -15.336 (2010); -17.650 (2011) y -13.935 (2012) EBITDA: 1.753 (2010); -5.753 (2011) y 863 (2012) Amortizaciones: -1.540 (2010); -987 (2011) y -801 (2012) Extraordinarios: -29 (2010); 111 (2011) Rº Explotación: 184 (2010); -6.629 (2011) y 62 (2012) Rº Financiero: -583 (2010); -643 (2011) y -425 (2012) BAI: -399 (2010); -7.273 (2011) y -363 (2012)

**DÉCIMO QUINTO** . - El impacto de la pérdida de los clientes ya citados supone una pérdida de - 5,7 MM euros para la empresa, equivalente al 6,1% de su actividad productiva. El centro de Zaragoza ha estado dedicado prácticamente en exclusividad a prestar servicio de back office a Endesa y al servicio de Ventas de Filiassur (97,3% en 2011 y 97,5% en 2012 de peso en ventas), por lo que la pérdida de ambos clientes supone el cese de actividad. - Dicho centro se encuentra cerrado actualmente. En el centro de Retama la pérdida de los dos servicios que presta para Filiassur tiene un impacto relevante, tratándose del quinto cliente en importancia en



lo que a volumen de ventas se refiere, lo que supone un impacto anual medio de 1.124 miles de euros (6,3% de su volumen de negocio). En el centro de San Fernando ante la pérdida del contrato de Nokia se impactado de forma significativa, ya que de media Nokia a lo largo de los últimos años supone en torno a la cuarta parte del volumen de negocio del centro (3.306 miles de euros anuales; un 24,6%), tratándose de la pérdida del segundo cliente en importancia en lo que a ventas se refiere.

**DÉCIMO SEXTO** . - La empresa demandada ha perdido después del despido colectivo contratos, que mantenía con HP y MICROSOFT, por lo que promovió un expediente de traslado colectivo, al que se opuso CGT. Se han cumplido las previsiones legales.

**DÉCIMO SÉPTIMO** . - La empresa ha dado de baja en IAE a su centro sito en calle Marqués de Paradas 53 de Sevilla el 25-01- 2013.

Se han cumplido las previsiones legales.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO** . - De conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, 5 y 67 de la Ley Orgánica 6/85, de 1 de julio, del Poder Judicial , en relación con lo establecido en los artículos 8.1 y 124. 1 a 10 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre , compete el conocimiento del proceso a la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

**SEGUNDO** . - De conformidad con lo prevenido en el artículo 97, 2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre los hechos, declarados probados, se han deducido de las pruebas siguientes: a. - Los hechos primero, cuarto, quinto, séptimo, noveno y undécimo no fueron controvertidos, reputándose conformes, a tenor con lo dispuesto en el art. 87.1 LRJS. b. - El segundo de las cuentas consolidadas del grupo citado, que obran como documentos 15 y 16 de la demandada (descripciones 36 y 37 de autos) que fueron reconocidos de contrario, así como del informe de la Inspección de Trabajo, que obra como documento 11 del expediente administrativo. c. - El tercero de las extinciones contractuales citadas, que se aportaron por la empresa demandada durante el período de consultas y obran como documento 17 de su ramo (descripción 38 de autos), que fue reconocido de contrario, así como del informe pericial de doña Mónica Muro Hernández, quien ratificó el informe que obra en la descripción 161 de autos. d. - El sexto de los recibís de los documentos y de los propios documentos citados, que obran como documentos 4 a 16 de la demandada (descripciones 25 a 37 de autos) que fueron reconocidas de contrario. e. - El octavo de las actas citadas y los documentos aportados durante el período de consultas, a petición de CCOO y CGT, que obran como documento 17 de la demandada (descripción 38 de autos), que fue reconocido de contrario. f. - El décimo de las notificaciones citadas, así como de los comprobantes de pago de las indemnizaciones y finiquitos suscritos por trabajadores, que obran como documentos 21 a 26 del ramo de la demandada (descripciones 42 a 47 de autos) que fueron reconocidos de contrario. g. - El duodécimo de los contratos citados, que obran como documentos 66 y 67 de la demandada (descripciones 162 y 163 de autos), que fueron reconocidos de contrario. h. - El décimo tercero de los contratos citados, que obran como documentos 29 a 64 de la demandada (descripciones 118 a 160 de autos), cuyo resumen obra como documento 68 del mismo ramo (descripción 164 de autos), que fueron reconocidos de contrario, así como del informe pericial ya mencionado. i. - El décimo cuarto de las cuentas consolidadas de la demandada, cuya ubicación se anticipó más arriba, así como del informe de la Inspección. j. - El décimo quinto del informe pericial reiterado. k. - El décimo sexto de los documentos 71 y 72 de la demandada (descripciones 168 a 169 de autos), que fueron reconocidos de contrario y documentan los procesos de traslado colectivo mencionados. l. - El décimo séptimo de la baja citada, que obra como documento 73 de la demandada (descripción 169 de autos) que fue reconocido de contrario.

**TERCERO** . - El art. 51.2 ET , que regula el procedimiento de despido colectivo, dice textualmente lo siguiente: *"El despido colectivo deberá ir precedido de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a treinta días naturales, o de quince en el caso de empresas de menos de cincuenta trabajadores. La consulta con los representantes legales de los trabajadores deberá versar, como mínimo, sobre las posibilidades de evitar o reducir los despidos colectivos y de atenuar sus consecuencias mediante el recurso a medidas sociales de acompañamiento, tales como medidas de recolocación o acciones de formación o reciclaje profesional para la mejora de la empleabilidad. La comunicación de la apertura del período de consultas se realizará mediante escrito dirigido por el empresario a los representantes legales de los trabajadores, una copia del cual se hará llegar a la autoridad laboral. En dicho escrito se consignarán los siguientes extremos: a) La especificación de las causas del despido colectivo conforme a lo establecido en el apartado 1. b) Número y clasificación profesional de los trabajadores afectados por el despido. c) Número y clasificación profesional de los trabajadores empleados habitualmente en el último año. d) Periodo previsto para la realización de los despidos. e) Criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados por los despidos. La referida comunicación deberá ir acompañada de una memoria explicativa de las causas*





del despido colectivo y de los restantes aspectos señalados en el párrafo anterior. La comunicación a los representantes legales de los trabajadores y a la autoridad laboral deberá ir acompañada de toda la información necesaria para acreditar las causas motivadoras del despido colectivo en los términos que reglamentariamente se determinen. Recibida la comunicación, la autoridad laboral dará traslado de la misma a la entidad gestora de las prestaciones por desempleo y recabará, con carácter preceptivo, informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre los extremos de la comunicación a que se refiere los párrafos anteriores y sobre el desarrollo del período de consultas. El informe deberá ser evacuado en el improrrogable plazo de quince días desde la notificación a la autoridad laboral de la finalización del período de consultas y quedará incorporado al procedimiento. La intervención como interlocutores ante la dirección de la empresa en el procedimiento de consultas corresponderá a las secciones sindicales cuando éstas así lo acuerden, siempre que tengan la representación mayoritaria en los comités de empresa o entre los delegados de personal. En los supuestos de ausencia de representación legal de los trabajadores en la empresa, éstos podrán atribuir su representación para el período de consultas a una comisión designada conforme a lo dispuesto en el art. 41.4. Durante el período de consultas, las partes deberán negociar de buena fe, con vistas a la consecución de un acuerdo. El empresario y la representación de los trabajadores podrán acordar en cualquier momento la sustitución del período de consultas por el procedimiento de mediación o arbitraje que sea de aplicación en el ámbito de la empresa, que deberá desarrollarse dentro del plazo máximo señalado para dicho período. La autoridad laboral velará por la efectividad del período de consultas pudiendo remitir, en su caso, advertencias y recomendaciones a las partes que no supondrán, en ningún caso, la paralización ni la suspensión del procedimiento. Igualmente y sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la autoridad laboral podrá realizar durante el período de consultas, a petición conjunta de las partes, las actuaciones de mediación que resulten convenientes con el fin de buscar soluciones a los problemas planteados por el despido colectivo. Con la misma finalidad también podrá realizar funciones de asistencia a petición de cualquiera de las partes o por propia iniciativa. Transcurrido el período de consultas el empresario comunicará a la autoridad laboral el resultado del mismo. Si se hubiera alcanzado acuerdo, trasladará copia íntegra del mismo. En caso contrario, remitirá a los representantes de los trabajadores y a la autoridad laboral la decisión final de despido colectivo que haya adoptado y las condiciones del mismo". El art. 5 RD 1483/2012, de 29 de octubre, que regula la documentación del período de consultas cuando la causa es técnica, organizativa o de producción, dice lo siguiente: " 1. En los despidos colectivos por causas técnicas, organizativas o de producción, la documentación presentada por el empresario incluirá una memoria explicativa de las causas técnicas, organizativas o de producción que justifican el despido colectivo, que acredite, en la forma señalada en el siguiente apartado, la concurrencia de alguna de las causas señaladas. 2. El empresario deberá aportar los informes técnicos que acrediten, en su caso, la concurrencia de las causas técnicas, derivadas de los cambios, entre otros, en los medios e instrumentos de producción; la concurrencia de las causas organizativas derivadas de los cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal o en el modo de organizar la producción o la concurrencia de las causas productivas derivadas de los cambios, entre otros, en la demanda de los productos y servicios que la empresa pretende colocar en el mercado". La simple lectura de los hechos probados sexto, octavo y noveno nos permite concluir que la empresa aportó toda la documentación, exigida por el art. 51.2 ET y el art. 5 RD 1483/2012. - Debemos concluir, del mismo modo, que las partes negociaron efectivamente, puesto que cruzaron ofertas y contraofertas, que concluyeron finalmente con acuerdo, suscrito por el 70% de los representantes de los trabajadores, cuya simple lectura (hecho probado noveno) nos permite concluir que se redujo el número de despedidos, se mejoraron significativamente las indemnizaciones y se promovieron medidas de recolocación efectiva, especialmente para el centro de Zaragoza, que era el más damnificado y se aseguró el abono del convenio especial para los trabajadores mayores de cincuenta años. - Consideramos consecuentemente, que se han cumplimentado escrupulosamente las exigencias formales del despido colectivo.

**CUARTO** . - CGT denunció, sin embargo, que se había negociado de mala fe, porque no se aportó la documentación, que requirió en el período de consultas, lo que es radicalmente incierto, ya que se aportaron los contratos mercantiles solicitados por el sindicato y buena parte de la documentación económica exigida que, como subrayó la empresa en el acta de 9-01-2013, no era exigible, puesto que el despido no se fundamenta en causas económicas, sino en causas organizativas y productivas.

**QUINTO** . - El sindicato demandante denunció, por otro lado, que la medida, impuesta por la empresa demandada, era absolutamente desproporcionada, puesto que en el centro de trabajo de Sevilla había 80 puestos de trabajo, que habrían permitido reducir el volumen de despidos mediante un simple traslado. - Los hechos probados vacían de contenido la denuncia, puesto que se ha demostrado, que la empresa ofertó desde el primer momento la posibilidad de traslado, tanto que se contiene en el acuerdo final una medida de traslado, habiéndose probado, que se ofertó el traslado, con más 1000 euros de indemnización de traslado, a los trabajadores despedidos, aceptándose únicamente por uno de ellos, lo cual despeja cualquier duda sobre la inviabilidad de la alternativa de CGT. Queremos recordar, en todo caso, que en nuestra sentencia de 14-09-2012, proced. 136/2012, promovida también por CGT y que conoció sobre un despido colectivo en



una empresa de contact center, advertimos que solo es viable conocer en sede judicial sobre alternativas al despido colectivo, cuando dichas alternativas se propusieron en el período de consultas por los representantes de los trabajadores con la representatividad suficiente para imponerlas, puesto que esa es la finalidad del período de consultas: evitar los despidos colectivos, reducirlos o atenuar sus consecuencias. - Destacamos la exigencia de operatividad de la medida alternativa, porque no basta su proposición, por razonable e ingeniosa, que pudiera parecer, ya que cualquier alternativa al despido tendrá un coste que debe asumirse por los representantes de los trabajadores, que la promuevan, en cuyo caso será viable el control judicial de dicha proposición, puesto que permitirá comprobar si el despido, una vez acreditadas las causas económicas, técnicas, organizativas o de producción en las que se base, constituye medida adecuada o no, lo que exigirá probar que la medida alternativa permitiría alcanzar esencialmente los mismos objetivos perseguidos con el despido y que se apoyó por los representantes necesarios para su ejecución. Por consiguiente, probado que CGT no tenía mayoría suficiente como para ejecutar la medida de traslado colectivo, como no podría ser de otro modo, puesto que los hechos probados, como anticipamos más arriba, acreditan que el traslado se admitió siempre por la empresa, así como por los demás sindicatos, que lo regularon en el acuerdo final. - El problema fue su masiva inadmisión por los trabajadores afectados, lo que nos obliga a descartar que se haya producido fraude de ley o abuso de derecho en la medida empresarial, acordada finalmente con la mayoría de los representantes de los trabajadores. Queremos destacar finalmente la inconsecuencia de la demandante, quien clama contra la supuesta negativa empresarial al traslado, cuando se opuso frontalmente al traslado posterior, causado por la pérdida de los contratos de HP y MICROSOFT.

**SEXTO** . - CGT denunció, por otra parte, que las contrataciones, realizadas en los centros de trabajo de Madrid y Sevilla, acreditaban que la demandada estaba promoviendo la sustitución de trabajadores fijos por temporales, sin que podamos convenir, de ningún modo, con dicha denuncia, puesto que se ha probado claramente que las contrataciones citadas son temporales y sus perfiles mayoritarios se corresponden con la categoría de teleoperador, que es precisamente muy minoritaria entre los trabajadores despedidos. - Por lo demás, se ha probado que la empresa ofertó la ocupación de las plazas de Sevilla, que son las más numerosas, a los trabajadores despedidos con el resultado ya sabido.

**SÉPTIMO** . - La demandante sostuvo, por otro lado, que correspondía a la empresa demandada probar, que la actividad, realizada en el centro de Sevilla no podía realizarse desde el centro de Madrid, sin que tampoco podamos coincidir con tan peregrina tesis, puesto que la organización del trabajo compete a la empresa, a tenor con lo dispuesto en los arts. 1 y 20 ET , sin que quepa imponerle externamente una organización del trabajo, que no considere oportuna.

**OCTAVO** . - El art. 51.1 ET considera que concurren causas organizativas cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal o en el modo de organizar la producción y causas productivas cuando se produzcan cambios, entre otros, en la demanda de los productos o servicios que la empresa pretende colocar en el mercado. En nuestra sentencia de 21-11-2012 , analizamos el modo en que el empresario puede extinguir contratos por causas económicas, técnicas o de producción, en los términos siguientes: *"Como vemos, han desaparecido las justificaciones finalistas de la regulación precedente, que obligaban a la empresa a demostrar la razonabilidad de la decisión extintiva para preservar su posición competitiva en el mercado, cuando la causa era económica, o contribuir a prevenir una evolución negativa de la empresa o a mejorar la situación de la misma a través de una más adecuada organización de los recursos, que favorezca su posición competitiva en el mercado o una mejor respuesta a las exigencias de la demanda, cuando la causa era técnica, organizativa o de producción. Sin embargo, la modificación legal no significa que haya desaparecido la conexión de funcionalidad, aunque hayan desaparecido las justificaciones finalistas precedentes, que obligaban a consideraciones prospectivas difíciles de acreditar, ya que ahora la situación económica negativa o los cambios en la demanda de productos o servicios, que la empresa pretenda colocar en el mercado, deben relacionarse razonablemente con los contratos de trabajo, que se pretendan extinguir, puesto que dicha relación es el presupuesto constitutivo, para cumplir el mandato del art. 4 del Convenio 158 de la OIT, el cual exige de modo perentorio que no se pondrá término a la relación laboral, a menos que exista causa justificada, relacionada con su capacidad o su conducta o basada en las necesidades de funcionamiento de la Empresa, establecimiento o servicio . Así pues, la justificación del despido económico o productivo exigirá la superación de tres fases por las empresas: a. - Acreditar la situación económica negativa o, en su caso, cambios en la demanda de los productos y servicios que la empresa quiera colocar en el mercado. b. - Determinar de qué modo las situaciones descritas inciden en los contratos de trabajo, que se pretenden extinguir. c. - Probar la adecuación de las medidas adoptadas para hacer frente a dicha necesidad. Por consiguiente, la nueva regulación del art. 51.1 ET no ha liquidado la conexión de funcionalidad entre la causa económica o productiva y las extinciones contractuales, sino que ha modificado su formulación, que ya no exigirá contribuir a la consecución de objetivos futuros, como preservar o favorecer la posición competitiva de la empresa, o prevenir una evolución negativa de la empresa o a mejorar la situación de la misma a través de una más*



*adecuada organización de los recursos, que favorezca su posición competitiva en el mercado o una mejor respuesta a las exigencias de la demanda. - Por el contrario, deberá acreditarse que el despido es procedente para corregir desajustes en la plantilla, lo que obligará a demostrar que los contratos, cuya extinción se pretende, han dejado de cumplir su finalidad económica y productiva. La prueba, exigida al empresario, requerirá acreditar la concurrencia de la causa económica y productiva, que son las causas más anudadas entre sí, como viene sosteniéndose por la mejor doctrina, así como razonar de modo proporcional, utilizándose como técnica de ponderación la razonabilidad como proporcionalidad, que constituye, en suma, una técnica de ponderación de los sacrificios. Así pues, una vez acreditada la concurrencia de la causa económica o productiva, o de ambas a la vez, como sucederá en la mayoría de los supuestos, en tanto que la causa productiva se producirá normalmente en situaciones económicas negativas, el empresario deberá acreditar que el contrato ha devenido superfluo en términos económicos, porque ha perdido su relevancia económica para el empresario, o lo que es lo mismo que el contrato ha perdido su objeto y su causa, que son los presupuestos obligados para su permanencia, conforme a lo dispuesto en el art. 1261 CC, lo que sucederá cuando la prestación de trabajo ha perdido su utilidad económica para el empresario por causas objetivas sobrevenidas, del mismo modo que el trabajador puede extinguir justificadamente su contrato de trabajo cuando el empresario no está en condiciones de proporcionarle trabajo efectivo o de retribuir su trabajo. La prueba de la pérdida de eficacia económica del contrato de trabajo deberá relacionarse normalmente con el devenir de la actividad de la empresa, cuya evolución podrá comprobarse a través de la cifra de negocios, que forma parte de la cuenta de pérdidas y ganancias de las empresas, cuya finalidad, conforme a lo dispuesto en el art. 35.2 del Código de Comercio, es la identificación de los importes de la venta de los productos y de la prestación de servicios u otros ingresos correspondientes a las actividades ordinarias de la empresa, deducidas las bonificaciones y demás reducciones sobre ventas, así como el IVA y otros impuestos directamente relacionados con la mencionada cifra de negocios, que deban ser objeto de repercusión, puesto que la evolución negativa de la actividad empresarial permitirá comprobar si la extinción de contratos se ajusta razonable y proporcionalmente a la misma". La necesidad de adecuar las causas y sus efectos sobre los trabajadores afectados, defendida anteriormente, se refuerza por la regulación, contenida en los arts. 22.3 y 24.4 RD 1362/2012, de 27-09, por el que se regula la Comisión Consultiva Nacional de Convenios colectivos, donde se deja perfectamente claro que no basta la concurrencia de causas, sino que es preciso, además, adecuar las mismas a los efectos sobre los trabajadores. - Dicho precepto, aun tratando del descuelgue de convenios colectivos, constituye una pauta interpretativa válida para las herramientas de flexibilidad interna y externa, por cuanto acredita que la voluntad del legislador no pasa por una aplicación mecanicista de las medidas, por el mero hecho de la concurrencia de causas de flexibilidad interna o externa, sino que es exigible su adecuación al supuesto concreto. Así pues, probado que la empresa demandada tiene un serio problema de competitividad, reflejado en sus resultados (hecho probado décimo cuarto), habiéndose probado que ha perdido a algunos de sus principales clientes, cuya repercusión ha supuesto un descenso de - 6.1% en su actividad, probado que el centro de trabajo de Zaragoza está inactivo desde el 13-06-2012, encontrándose cerrado en la actualidad, habiéndose probado, así mismo, que en los dos centros de Madrid se ha producido una situación de inactividad parcial, motivada precisamente por la pérdida de los contratos mencionados, probándose finalmente que la empresa no ha obtenido pedidos posteriores, debemos concluir necesariamente la concurrencia de causas productivas y organizativas, por cuanto se ha probado cumplidamente, que la empresa tenía una capacidad productiva muy superior a la demanda de servicios requerida por un mercado a la baja, sin grandes expectativas de recuperación a corto plazo, como demuestra la pérdida posterior de otros contratos (hecho probado décimo sexto), por lo que no solo tiene que reducir dicha capacidad productiva, sino que debe reorganizar sus medios personales de modo global, como acredita el cierre del centro de trabajo de Zaragoza, así como el cierre de uno de los centros de Sevilla. Ha de declararse, pues, ajustado a derecho el comportamiento de la empresa a través de todo el procedimiento de despido colectivo, lo que conlleva la desestimación de la demanda origen de estos autos.*

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

## FALLAMOS

Que desestimando la demanda interpuesta por CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO contra la empresa SITEL IBERICA TELESERVICIOS SA y los sindicatos COMISIONES OBRERAS, UNION GENERAL DE TRABAJADORES Y GRUPO INDEPENDIENTE, debemos declarar y declaramos ajustada a derecho la extinción de los contratos de 124 trabajadores llevada a cabo por la empresa, y en consecuencia debemos absolver y absolvemos a los demandados de todas pretensiones formuladas en su contra.

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, en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en Banesto, Sucursal de la calle Barquillo 49, con el nº 2419 0000 000066 13. Se advierte, igualmente, a las partes que preparen recurso de casación contra esta resolución judicial, que, según lo previsto en la Ley 10/2012, 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.