



Roj: **STS 3763/2010 - ECLI:ES:TS:2010:3763**

Id Cendoj: **28079140012010100428**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **15/04/2010**

Nº de Recurso: **52/2009**

Nº de Resolución:

Procedimiento: **Casación**

Ponente: **GONZALO MOLINER TAMBORERO**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 2048/2009,**  
**STS 3763/2010**

## **SENTENCIA**

En la Villa de Madrid, a quince de Abril de dos mil diez.

Vistos los presentes autos pendientes ante esta Sala, en virtud del recurso de casación interpuesto por el Letrado D. Antonio Bartolomé Martín en nombre y representación de UNISONO SOLUCIONES CRM, S.A. contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en procedimiento núm. 203/08, seguido a instancias de CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT) contra UNISONO SOLUCIONES CRM S.A., FEDERACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE CC.OO., FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE UGT, FEDERACIÓN DE BANCA, AHORRO SEGUROS Y OFICINAS DE CIG sobre conflicto colectivo.

Ha comparecido en concepto de recurrido CGT, representados por la Letrada D<sup>a</sup> Teresa Ramos Antuñano, FES-UGT, representados por el Letrado D. José Félix Pinilla Porlan, CC.OO.-COMFIA, representados por el Letrado D. Alejandro Cobos Sánchez.

Es Magistrado Ponente el Excmo. Sr. D. **Gonzalo Moliner Tamborero**,

## **ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** Por la representación de 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 dictará sentencia por la que: "se reconozca el derecho a que todo el personal de las categorías de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos a tener una pausa de cinco minutos por cada hora efectiva de trabajo, considerando como tal, el tiempo de descanso contemplado en el artículo 25 del convenio colectivo estatal de contact center."

**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.-** Por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional se dictó sentencia en la que consta el siguiente fallo: "Que debemos estimar y estimamos la demanda interpuesta por la Confederación General del Trabajo contra Unisono Soluciones CRM S.A. sobre conflicto colectivo, y en consecuencia debemos declarar y declaramos que el personal de operaciones de dicha empresa que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos tienen derecho a una pausa de cinco minutos por cada hora efectiva de trabajo, con independencia del tiempo de descanso que contempla el art. 25 de su convenio colectivo."



**CUARTO.-** En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos: "1º) La empresa UNISONO SOLUCIONES CRM S.A. ejerce su actividad en diversas Comunidades Autónomas, dentro del sector económico de Telemarketing, denominado a partir del convenio colectivo publicado en el BOE de 20-2-08 como sector de "Contact Center". 2º) Tal convenio, en su art. 25 , referido a descansos, dispone -en lo que puede afectar a este litigio- que cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos, si es jornada partida, de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis u ocho horas, dicho descanso será de 20 minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo, para finalmente establecer que si la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos, si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados asimismo como tiempo de trabajo efectivo. 3º) El mismo convenio dedica su capítulo XII a "Prevención, seguridad y salud en el trabajo", estableciendo que además de los descansos señalados en el art. 25 , el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo (art. 57). 4º) La empresa demandada no reconoce como jornada efectiva de trabajo los descansos derivados de la jornada del art. 25 a efectos de que no computen de cara a generar el derecho a la pausa de cinco minutos."

**QUINTO.-** Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación de UNISONO SOLUCIONES CRM, S.A. en el que se alega infracción por interpretación errónea de los art. 25 y 57 del convenio colectivo estatal de Contact Center en relación con el art. 37.1 de la Constitución Española, arts. 82.1, 82.3 y 85.1 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores y art. 1281 y siguientes del Código Civil , así como la jurisprudencia de aplicación.

**SEXTO.-** Evacuado el traslado conferido por el Ministerio Fiscal se emitió informe en el sentido de considerar la desestimación del recurso, e instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose para votación y fallo el día 8 de abril de 2010.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** 1.- El Sindicato demandante -CGT- presentó en su día la demanda de conflicto colectivo que ha dado lugar a las presentes actuaciones, en solicitud de que "se reconozca el derecho a que todo el personal de las categorías de operaciones que desarrollen su actividad en pantallas de visualización de datos a tener una pausa de cinco minutos por cada hora efectiva de trabajo, considerando como tal, el tiempo de descanso contemplado en el artículo 25 del Convenio Colectivo estatal de Contact Center".

2.- Dicha pretensión se fundaba en lo dispuesto en los artículos 25 y 57 del convenio Colectivo de aplicación, el primero de ellos dedicado a regular determinados descansos en la jornada ordinaria de trabajo, y el segundo a regular lo que denomina pausas para el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos.

El texto de cada uno de los dos preceptos indicados reza así:

*"Art. 25 . Descansos. Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados así mismo como tiempo de trabajo efectivo."*

*Corresponderá al empresario la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidos anteriormente, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que los descansos puedan establecerse antes de haber transcurrido dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de que falten noventa o menos minutos para la conclusión de la misma."*

*"Art. 57 . Pausas en PVD. Además de los descansos señalados en el artículo 25 de este Convenio , y sin que sean acumulativas a los mismos, y también en la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí. Corresponderá al empresario la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución."*



3.- La cuestión concreta que se planteaba era la de decidir si el período de descanso disfrutado al amparo de art. 25 debía o no computarse como trabajo efectivo a la hora de aplicar las pausas reconocidas en el art. 57 del Convenio al personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos. La empresa lo que hace en realidad es que para una jornada de trabajo determinada, en concreto una de ocho horas concede los descansos de veinte minutos previstos en el art. 25 pero no concede las ocho pausas que corresponderían a cada una de las horas trabajadas sino que sólo concede seis en cuanto considera que cada pausa se genera con una hora de trabajo real al frente de la pantalla de quienes desarrollan su actividad en pantallas de visualización de datos.

**SEGUNDO.-** 1.- La sentencia de instancia, dictada por la Audiencia Nacional, fue estimatoria de la demanda, y la misma ha sido recurrida por la empresa condenada en recurso que fue impugnado por la sindical demandante, y respecto del cual ha emitido el Ministerio Fiscal un informe favorable a la desestimación del recurso.

2.- En su escrito de formalización del recurso la empresa articula un solo motivo de casación al amparo del apartado e) del artículo 205 de la Ley de Procedimiento Laboral, denunciando la infracción por interpretación errónea de los artículos 25 y 27 del Convenio Colectivo de Contact Center, en relación con el art. 371 de la Constitución Española, arts. 82.1, 82.3 y 85.1 del Estatuto de los Trabajadores, en relación con el artículo 1281 y sgs del Código Civil.

Lo que sostiene el recurrente como premisa de su recurso es la fuerza vinculante del Convenio y de los preceptos en cuestión, de conformidad con lo previsto en el art. 37.1 de la Constitución y los preceptos que cita del Estatuto de los Trabajadores, y este punto de partida no solo es asumible sino que es el mismo del que ha partido la sentencia de instancia, por lo que no existe objeción alguna a las consideraciones que al respecto hace el recurrente.

El problema planteado en el recurso y en la instancia no tiene relación con tales preceptos básicos sino con la interpretación que procede hacer de aquellos dos preceptos en discusión, pues su fuerza vinculante deriva en definitiva de lo que se entienda que en ellos se dice, y es sobre esta problemática sobre la que gira este proceso de conflicto colectivo, con lo que es en la denuncia de los arts. 1281 y sgs del Código Civil en donde ha de centrarse la solución al problema planteado.

3.- La recurrente, en relación con esta cuestión interpretativa, sostiene, como sostuvo en la instancia que, dado que ambos preceptos obedecen a finalidades distintas en cuanto que el art. 25 lo que regula es los descansos en la jornada de trabajo motivado por la necesidad de interrumpir la continuidad en la prestación del servicio, mientras que el art. 57 lo que regula son unas pausas en dicho trabajo por razones de seguridad y salud de los empleados, aunque en ambos preceptos se reconozca, tanto a los "descansos" como a las "pausas" su condición de "tiempo de trabajo efectivo". Entiende, en definitiva, en base a ello, que el tiempo de descanso no debería computar a estos efectos como trabajo efectivo puesto que las pausas tienen como objeto conceder un descanso visual a los trabajadores por cada hora continuada de trabajo real enfrente de la pantalla.

**TERCERO.-** 1.- A pesar de que la tesis sostenida por la empresa parece razonable desde un punto de vista general, sustraído de lo que es realmente la regulación concreta de los preceptos indicados, si nos atenemos a lo que en dichos preceptos se dice con toda claridad, la misma no puede aceptarse cual han entendido tanto la Sala de instancia como el Ministerio Fiscal, de conformidad con las reglas de interpretación de los contratos que se contienen en los arts. 1281 y sgs del Código Civil.

2.- En efecto, aplicando el criterio de interpretación literal que se contiene en el art. 1281 del Código Civil no cabe duda que cuando en los dos preceptos discutidos se está utilizando el mismo término de "trabajo efectivo" sin ninguna matización, la interpretación más conforme a lo que pudo ser la intención de los negociadores del convenio no permite llegar a la conclusión sostenida por la recurrente de que estos mismos términos se interpreten de una manera cuando se utilizan en el art. 57 y de otra cuando son utilizados en el art. 25; por lo tanto, si la "pausa" está prevista por cada hora de trabajo efectivo y los descansos se consideran también tiempo de trabajo efectivo no es fácil entender que, como sostiene la empresa, que dichos descansos no se computen como trabajo efectivo, puesto que no existe ningún matiz diferenciador que permita sostener que no se quiso decir lo que se dijo.

Es cierto que en uno de los preceptos se regulan los descansos con una finalidad general de descanso y que las "pausas" obedecen a una razón especial de protección pero esa distinción que la empresa utiliza en su favor es la misma que ha utilizado la sentencia de instancia para entender lo contrario, y bien se puede sostener que si lo que se pretende es proteger la salud de los que trabajan ante una pantalla de ordenador mejor se le protege con pausas que incluyan los descansos que si se elimina éstos y es cada hora de trabajo real cuando se concede la pausa. Con lo cual no solo la literalidad sino la finalidad del precepto permiten avalar la interpretación que ha hecho la sentencia recurrida frente a la que sostiene la empresa.



3.- En relación con lo dicho procede traer a colación los criterios que sobre la interpretación de convenios colectivos mantiene esta Sala que pueden resumirse, como aparece entre otras en nuestras sentencias de 26 de noviembre de 2008 (rec. 95/2006) y 21-12-2009 (rec. 11/2009 ) diciendo que al tratarse de un contrato con eficacia normativa - en el sentido de que no hay que olvidar que el primer canon hermenéutico en la exégesis de los contratos -naturaleza atribuible al convenio colectivo- es «el sentido propio de sus palabras» [art. 3.1 CC ], el «sentido literal de sus cláusulas» [art. 1281 CC ] (STS 25/01/05 -rec. 24/03 -), que constituyen «la principal norma hermenéutica -palabras e intención de los contratantes-» (STS 01/07/94 -rec. 3394/93 -), de forma que cuando los términos de un contrato son claros, debe estarse al sentido literal de sus cláusulas, sin necesidad de acudir a ninguna otra regla de interpretación (SSTS -próximas- de 13/03/07 -rcud 93/06-; 03/04/07 -rcud 716/06-; 16/01/08 -rcud 59/07-; 27/05/08 -rcud 4775/06-; y 27/06/08 -rco 107/06 -). Ello con independencia de la reiterada doctrina de esta Sala en el sentido de entender que la interpretación de los contratos y de los Convenios Colectivos corresponde hacerla al Juzgador de instancia que es el que presencié los juicios y oyó directamente las alegaciones de las partes, procediendo su modificación por vía casacional únicamente cuando la misma es manifiestamente desacertada o contraria a las reglas legales de interpretación - por todos STS 23/5/2006 -rcud 8/2005 , y las que en ella se citan.

En nuestro caso, como se ha dicho, de la letra de los preceptos no puede deducirse mejor conclusión que la recogida en la sentencia de instancia, sin que pueda afirmarse con seguridad que fuera otra la intención de los negociadores.

**CUARTO.-** Se debe concluir, por consiguiente, que la interpretación adecuada de dichos preceptos es la que mantuvo la sentencia de instancia, razón por la cual es la que aparece acomodada a derecho, de donde se deriva la procedencia de confirmarla con la consiguiente desestimación del presente recurso de casación; sin que proceda imponer las costas al recurrente por no darse las circunstancias previstas para ello en el art. 233 de la LPL .

Por lo expuesto, en nombre de S. M. El Rey y por la autoridad conferida por el pueblo español.

#### FALLAMOS

Desestimamos el recurso de casación interpuesto por la representación de UNISONO SOLUCIONES CRM, S.A. contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en procedimiento núm. 203/08 , seguido a instancias de CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT) contra UNISONO SOLUCIONES CRM S.A., FEDERACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE CC.OO., FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE UGT, FEDERACIÓN DE BANCA, AHORRO SEGUROS Y OFICINAS DE CIG sobre conflicto colectivo. Confirmamos la sentencia recurrida en todos sus pronunciamientos. Sin costas.

Devuélvase las actuaciones al Organo Jurisdiccional correspondiente ,con la certificación y comunicación de esta resolución.

Así por esta nuestra sentencia, que se insertará en la COLECCIÓN LEGISLATIVA, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

**PUBLICACIÓN.-** En el mismo día de la fecha fue leída y publicada la anterior sentencia por el Excmo. Sr. Magistrado D. Gonzalo Moliner Tamborero hallándose celebrando Audiencia Pública la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de lo que como Secretario de la misma, certifico.