



Roj: **STS 2079/2021 - ECLI:ES:TS:2021:2079**

Id Cendoj: **28079140012021100532**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **26/05/2021**

Nº de Recurso: **19/2020**

Nº de Resolución: **581/2021**

Procedimiento: **Recurso de casación para la unificación de doctrina**

Ponente: **ANGEL ANTONIO BLASCO PELLICER**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 3754/2019,**  
**STS 2079/2021**

## **TRIBUNAL SUPREMO**

### **Sala de lo Social**

#### **Sentencia núm. 581/2021**

Fecha de sentencia: 26/05/2021

Tipo de procedimiento: CASACION

Número del procedimiento: 19/2020

Fallo/Acuerdo:

Fecha de Votación y Fallo: 26/05/2021

Ponente: Excmo. Sr. D. Ángel Blasco Pellicer

Procedencia: AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

Letrada de la Administración de Justicia: Ilma. Sra. Dña. Margarita Torres Ruiz

Transcrito por: MGC

Nota:

CASACION núm.: 19/2020

Ponente: Excmo. Sr. D. Ángel Blasco Pellicer

Letrada de la Administración de Justicia: Ilma. Sra. Dña. Margarita Torres Ruiz

## **TRIBUNAL SUPREMO**

### **Sala de lo Social**

#### **Sentencia núm. 581/2021**

Excmas. Sras. y Excmos. Sres.

D<sup>a</sup>. María Luisa Segoviano Astaburuaga

D. Ángel Blasco Pellicer

D<sup>a</sup>. María Luz García Paredes

D<sup>a</sup>. Concepción Rosario Ureste García



D. Juan Molins García-Atance

En Madrid, a 26 de mayo de 2021.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), representado y asistido por la letrada D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Isabel Rodríguez León, contra la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, de fecha 10 de octubre de 2019, dictada en autos número 175/2019, en virtud de demanda formulada por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-SERVICIOS), frente la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX); Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT (FeSMC-UGT); Confederación General del Trabajo (CGT); Confederación Intersindical Galega (CIG); Eusko Langileen Alkartasuna (ELA); y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), sobre Conflicto Colectivo.

Han comparecido en concepto de parte recurrida la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, representada y asistida por el letrado D. Héctor Gómez Fidalgo; la Confederación General del Trabajo, representado y asistido por el letrado D. José M<sup>a</sup>. Trillo-Figueroa Calvo; y Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, representado y asistido por el letrado D. Roberto Manzano del Pino.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Ángel Blasco Pellicer.

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** Por la representación de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-SERVICIOS), se interpuso demanda de Conflicto Colectivo, de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional. En el correspondiente escrito, tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimó de aplicación, terminaba suplicando se dictara sentencia por la que:

"se declare que "Independientemente de la distribución de la jornada y horarios, por cada hora de trabajo efectivo se tiene derecho al disfrute de una pausa de cinco minutos, en los términos señalados en el artículo 54 del convenio colectivo del sector de Contact Center", condenando a la empresa a estar y pasar por esta declaración".

**SEGUNDO.-** Admitida a trámite la demanda se celebró el acto del juicio, con la intervención de las partes y el resultado que se refleja en el acta que obra unida a las actuaciones. Recibido el pleito a prueba se practicaron las propuestas por las partes y declaradas pertinentes.

**TERCERO.-** Con fecha 10 de octubre de 2019 la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional dictó sentencia en la que consta la siguiente parte dispositiva:

"Con estimación de la demanda deducida por CCOO, a la que se han adherido UGT, CGT y CIG, frente a CEX, ELA y LAB, declaramos que independientemente de la distribución de jornada y horarios, por cada hora de trabajo efectivo, se tiene derecho al disfrute de una pausa de cinco minutos, en los términos señalados en el art. 54 del Contact Center condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración".

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

"PRIMERO.- CCOO-Servicios está integrada en la Confederación Sindical de CCOO, que es sindicato más representativo a nivel estatal, a su vez CCOO-Servicios es el sindicato mayoritario en el sector del Contact Center- conforme-

SEGUNDO.- El 30 de mayo de 2017 fue suscrito el II Convenio Estatal del Contact Center (antes Telemarketing) entre CCOO y UGT y la Asociación Española de Contact Center(ACE).

TERCERO.- El presente conflicto afecta a la totalidad de los trabajadores del sector a los que les resulte de aplicación el art. 54 del Convenio colectivo del Contact Center.

CUARTO.- Por parte de las empresas del sector en los supuestos de jornada partida no se computan las fracciones de hora previas a la interrupción de la jornada a efectos de generar una vez se reanuda el trabajo pausas de PVD.- conforme-

QUINTO.- El día 18-6-2019 por parte de CCOO se elevó consulta a la Comisión paritaria del II Convenio sectorial no lográndose acuerdo - descriptores 3 y 4-

SEXTO.- El día 19-7-2019 tuvo lugar intento de mediación ante el SIMA extendiéndose acta de desacuerdo".

**QUINTO.-** Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación de la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en el que se alega como único motivo: "Al amparo del artículo 207.e) de la LRJS para denunciar la infracción, por interpretación errónea, del artículo 54 del Convenio



Colectivo, en relación con el artículo 37.1 de la Constitución Española, los artículos 3.1, 1.281, 1.282, 1.283, 1.284, 1.285 y 1.286. del Código Civil ("CC") relativos a la interpretación de los contratos".

El recurso fue impugnado por el letrado D. Héctor Gómez Fidalgo en representación de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras; por el letrado D. José M<sup>a</sup>. Trillo-Figueroa Calvo en representación de la Confederación General del Trabajo; y por el letrado D. Roberto Manzano del Pino en representación de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT.

**SEXTO.-** Admitido a trámite el recurso de casación por la Sala, se dio traslado por diez días al Ministerio Fiscal que emitió informe en el sentido de considerar improcedente el recurso.

Instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose para votación y fallo el día 26 de mayo de 2021, en cuya fecha tuvo lugar

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.- 1.-** La Asociación de Compañías de experiencia con cliente (en adelante CEX) recurre en casación la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de 10 de Octubre de 2019 (Proc. 175/2019) que estimó íntegramente la demanda formulada por Comisiones Obreras (CCOO), a la que se adhirieron Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General de Trabajo (CGT) y Confederación Intersindical Galega (CIG). La mencionada sentencia condenó a la mercantil, aquí recurrente, a estar y pasar por la siguiente declaración: por cada hora de trabajo efectivo, se tiene derecho al disfrute de una pausa de cinco minutos en los términos señalados por el artículo 54 del Convenio Colectivo de Contact Center.

**2.-** El artículo 54 del referido convenio dispone, bajo el título Pausas en PVD (pantallas de visualización de datos): "Además de los descansos señalados en el artículo 24 de este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con 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 a la empresa 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".

El conflicto se planteó, según consta en el hecho probado cuarto de la sentencia, que no fue objeto de controversia entre las partes, porque las empresas del sector en supuestos de jornada partida no computan las fracciones de hora previas a la interrupción de la jornada a efectos de generar, una vez se reanuda el trabajo, pausas de PVD.

**3.-** Disconforme con el fallo de la referida sentencia, CEX ha formulado el presente recurso de casación que articula en un único motivo y que ha sido impugnado por CCOO, por UGT y por CGT. El ministerio Fiscal, en su preceptivo informe aboga por la improcedencia del recurso.

**SEGUNDO.- 1.-** En su único motivo de recurso, CEX, al amparo del artículo 207 e) LRJS denuncia infracción de normas jurídicas y de la jurisprudencia. En concreto, entiende que la sentencia recurrida infringe el artículo 54 del Convenio Colectivo, en relación con el artículo 37.1 CE y los artículos 3.1, 1281 a 1286 CC relativos a la interpretación de los contratos. Sostiene la recurrente que la sentencia no aplica la interpretación correcta del mencionado precepto convencional, pues éste únicamente toma como referencia la hora completa de trabajo efectivo, sin introducir el matiz de la fracción. Por tanto, no cabría acumular fracciones de hora interrumpidas o separadas como consecuencia de la existencia de jornada partida en la empresa.

**2.-** La Sala entiende que el recurso no puede prosperar en base a las siguientes razones:

a) En primer lugar, las reglas de interpretación de los contratos, únicas que la recurrente argumenta como infringidas, no son las que solamente han de ser tenidas en cuenta para interpretar los convenios colectivos. En efecto, la Sala, en reiteradísima doctrina jurisprudencial, ha puesto de relieve que, atendida la singular naturaleza mixta de los convenios colectivos (contrato con efectos normativos y norma de origen contractual), la interpretación de los mismos debe hacerse utilizando los siguientes criterios: La interpretación literal, atendiendo al sentido literal de sus cláusulas, salvo que sean contrarias a la intención evidente de las partes ( arts. 3.1 y 1281 CC; STS 13 octubre 2004, Rec. 185/2003). La interpretación sistemática, atribuyendo a las cláusulas dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas ( arts. 3.1 y 1285 CC). La interpretación histórica, atendiendo a los antecedentes históricos y a los actos de las partes negociadoras ( arts. 3.1 y 1282 CC). La interpretación finalista, atendiendo a la intención de las partes negociadoras ( arts. 3.1, 1281 y 1283 CC). No cabrá la interpretación analógica para cubrir las lagunas del convenio colectivo aplicable ( STS 9 abril 2002,



Rec. 1234/2001). Y los convenios colectivos deberán ser interpretados en su conjunto, no admitiéndose el "espiguelo" ( STS 4 junio 2008, Rec. 1771/2007).

De ello se deduce que la interpretación literal que maneja la sentencia recurrida es correcta puesto que nada hay en los hechos probados ni en los razonamientos esgrimidos por las partes que pudiera hacer llegar a la convicción de que tal interpretación fuera contraria a la intención evidente de las partes.

b) En segundo lugar, la Sala ha precisado recientemente su papel en este tipo de recursos en los que se discute la interpretación efectuada por el órgano de instancia. Generalmente, habíamos dicho, siguiendo una antigua línea jurisprudencial, que "la interpretación de los contratos y demás negocios jurídicos (y el convenio colectivo participa de tal naturaleza) es facultad privativa de los Tribunales de instancia, cuyo criterio, como más objetivo, ha de prevalecer sobre el del recurrente, salvo que aquella interpretación no sea racional ni lógica, o ponga de manifiesto la notoria infracción de alguna de las normas que regulan la exégesis contractual". ( SSTS de 5 de junio de 2012, rec. 71/2011; de 15 de septiembre de 2009, rec. 78/2008, entre muchas otras) Y, también, se ha precisado que "en materia de interpretación de cláusulas de convenios y acuerdos colectivos, en cuyo esclarecimiento se combinan las reglas de interpretación de las normas con las de la interpretación de los contratos, debe atribuirse un amplio margen de apreciación a los Órganos jurisdiccionales de instancia, ante los que se ha desarrollado la actividad probatoria relativa a la voluntad de las partes y a los hechos comitentes" ( STS de 20 de marzo de 1997, rec. 3588/1996).

Sin embargo, en los últimos tiempos, hemos corregido dicho criterio, y hemos establecido que "Frente a la opción de dar por buena, en todo caso, la interpretación efectuada por la sentencia de instancia, la Sala considera que lo que le corresponde realizar en supuestos como el presente, en los que se discute por el recurrente aquella interpretación, consiste en verificar que la exégesis del precepto convencional efectuada por la sentencia recurrida se adecúa a las reglas de interpretación que se derivan de los artículos 3 y 1281 y ss. CC, tal como las ha venido analizando la Sala en la jurisprudencia recién expuesta". (SSTS de 13 de octubre de 2020, Rec. 132/2019 y de 21 de diciembre de 2020, Rec. 76/2019).

Consecuentemente, en este tipo de recursos, los condicionamientos propios de un recurso extraordinario como el de casación impiden efectuar al resolverlo interpretaciones distintas y alternativas que pueden caber igualmente en la exégesis de los convenios o pactos examinados en aquellos supuestos en los que la interpretación del órgano judicial de instancia ni ha sido arbitraria ni irrazonable, sino que, por el contrario, se ha atendido escrupulosamente a las reglas de interpretación normativamente establecidas en el Código Civil según nuestra propia jurisprudencia

c) Por último, en materia de interpretación de normas de prevención de riesgos laborales, resulta evidente que las mismas deben ser interpretadas y aplicadas en el sentido más favorable a la finalidad de las mismas, singularmente la preservación de la salud de los trabajadores y la evitación de toda alteración de la misma que pueda producirse como consecuencia del trabajo.

**TERCERO.- 1.-** No cabe duda alguna de que la norma en cuestión, cuya exégesis y aplicación se discute, tiene naturaleza de norma de prevención de riesgos laborales. Tal carácter ya fue destacado por la Sala en supuestos en los que se discutió su alcance en problemas diferentes al que ahora examinamos, pero próximos en cuanto interpretaron el precepto en cuestión en relación a cuestiones diversas. Así, la STS de 22 de mayo de 2012 (Rec. 76/2011) reconoció de manera clara el derecho a la pausa por su actividad en PVD de la última hora de trabajo efectivo dentro de la jornada laboral diaria, independientemente de la duración de esta última; lo que supone un antecedente de extraordinaria importancia para la resolución del presente recurso.

La STS de 25 de abril de 2010 (Rec. 52/2009), basándose especialmente en el carácter preventivo de la norma reconoció que respecto del descanso de 5 minutos en PVD por cada hora efectiva de trabajo, se debía considerar como efectivo de trabajo, el tiempo de descanso contemplado en el artículo 25 del convenio. Más cercana en el tiempo, la STS de 8 de febrero de 2018 (Rec. 269/2016) consideró que existe obligación de comunicar a la representación legal de los trabajadores las pausas previstas en el artículo 54 que nos ocupa.

**2.-** La aplicación de cuanto se lleva dicho al supuesto que examinamos debe conducir a confirmar la tesis de la demanda que acogió la sentencia recurrida. En efecto, con independencia de que, dentro de un margen de más o menos 15 minutos respecto del comienzo o finalización de cada hora de trabajo, la empresa pueda organizar las pausas de manera lógica y racional en función de las necesidades del servicio, de lo que no cabe duda, según la interpretación que se desprende del precepto, es que al final de cada jornada la suma de pausas de PVD debe ser igual al número de horas de trabajo efectivo que se han realizado a lo largo de toda la jornada, con independencia de que la misma sea continuada o partida. Únicamente de esta forma se puede cumplir plenamente la letra y la finalidad del precepto convencional.



3.- Lo expuesto, de conformidad con el informe del Ministerio Fiscal, comporta la desestimación del recurso y la consiguiente confirmación de la sentencia recurrida. Sin costas ( artículo 235 LRJS).

#### FALLO

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

1.- Desestimar el recurso de casación interpuesto por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), representado y asistido por la letrada D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Isabel Rodríguez León.

2.- Confirmar y declarar la firmeza de la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, de fecha 10 de octubre de 2019, dictada en autos número 175/2019, en virtud de demanda formulada por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-SERVICIOS), a la que se adhirieron la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT (FeSMC-UGT); Confederación General del Trabajo (CGT); Confederación Intersindical Galega (CIG), frente la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX).

3.- No efectuar declaración alguna sobre imposición de costas.

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

Así se acuerda y firma.