III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

16130 *Resolución de 22 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la Sentencia de la Audiencia Nacional, relativa al Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.*

Visto el fallo de la Sentencia de fecha 9 de septiembre de 2021 dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, recaída en el procedimiento n.º 121/2021, seguido por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, la Confederación General del Trabajo y con intervención del Ministerio Fiscal, sobre impugnación de Convenio Colectivo,

Y teniendo en consideración los siguientes:

Antecedentes de hecho

Primero.

En el «Boletín Oficial del Estado» de 12 de julio de 2017 se publicó la resolución de la Dirección General de Empleo (hoy de Trabajo), de 29 de junio de 2017, en la que se ordenaba inscribir en el correspondiente Registro de convenios, acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de ese Centro Directivo y publicar en el «Boletín Oficial del Estado» el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (código de convenio número: 99012145012002).

Segundo.

El 14 de septiembre de 2021 tuvo entrada en el registro general del Departamento la sentencia antecitada de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en cuyo fallo se anula en parte el artículo 14.b) del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* publicado en el BOE de 29 de junio de 2017.

Fundamentos de Derecho

Primero.

De conformidad con lo establecido en el artículo 166.3 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, cuando la sentencia sea anulatoria, en todo o en parte, del Convenio colectivo impugnado y éste hubiera sido publicado, también se publicará en el Boletín Oficial en que aquél se hubiere insertado.

En consecuencia, esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de dicha Sentencia de la Audiencia Nacional dictada el día 9 de septiembre de 2021, recaída en el procedimiento n.º 121/2021 relativa al II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad con funcionamiento a través de medios electrónicos de este centro directivo.

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 22 de septiembre de 2021.–La Directora General de Trabajo, Verónica Martínez Barbero.

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Madrid

Letrada de la Administración de Justicia doña Marta Jaureguizar Serrano

Sentencia n.º 185/2021

Fecha de Juicio: 7/9/2021.
Fecha Sentencia: 9/09/2021.
Fecha Auto Aclaración:
Tipo y núm. Procedimiento: Impugnación de convenios 0000121 /2021.
Proc. acumulados: 233/2021.
Ponente: José Pablo Aramendi Sánchez.
Demandante/s: Federación de Servicios de Comisiones Obreras.
(CCOO Servicios), Confederación General del Trabajo
Demandado/s: ELASTV- Eusko Languileen Alkartasuna-Solidaridad de Trabajadores Vascos, Confederación Intersindical Galega, LAB Languile Abertzaleen Batzordeak, Asociacion CEX, Ministerio Fiscal Ministerio Fiscal, UGT.
Resolución de la Sentencia: Estimación parcial.
Breve Resumen de la Sentencia: Se estima la demanda parcialmente al entender la Sala que el art. 14.b) del convenio colectivo de *Contact Center* es contrario al art. 15.1.a) ET en la interpretación dada al mismo por el TS desde la STS de la STS de 16 de diciembre de 2020 rec. 240/18 y que como ella misma indica supuso un vuelco en la interpretación hasta entonces dada por el TS al cumplimiento de los requisitos de autonomía y sustantividad propia que justificaban los contratos temporales de obra en el contexto de contratas prestadoras de servicios.

Aud. Nacional Sala de lo Social.
Goya, 14 (Madrid).
Tfno: 914007258.
Correo electrónico:
Equipo/usuario: MAD.
NIG: 28079 24 4 2021 0000124.
Modelo: ANS105 Sentencia.
IMC Impugnación de Convenios 0000121/2021.
Procedimiento de origen: /
Sobre: Impugnación de Convenios.
Ponente Ilmo. Sr: José Pablo Aramendi Sánchez.

Sentencia 185/2021

Ilmo. Sr. Presidente: Don José Pablo Aramendi Sánchez.
Ilmos/As. Sres./Sras. Magistrados/As:

Doña Emilia Ruiz-Jarabo Quemada.
Don José Luis Niño Romero.

En Madrid, a nueve de septiembre de dos mil veintiuno.

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

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 los procedimientos Impugnación de Convenios 0000121/2021 y 233/2021 seguido por sendas demandas de Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO Servicios) (Letrado Armando García López), Confederación General del Trabajo (Letrado José María Trillo-Figueroa Calvo) Contra Asociación de Contact Center Española (ACE) (Letrado Ignacio Corchuelo Martínez de Azua),

Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la UGT (Letrado José Félix Pinilla Porlan), Confederación Intersindical Galega (Letrado Carlos E Sevilla Alonso), LAB Languile Abertzale en Batzordeak (Letrada Esther Comas Lopez), ELASTV-Eusko Languileen Alkartasuna-Solidaridad de Trabajadores Vascos (no comparece), con intervención del Ministerio Fiscal sobre Impug. Convenios. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. don José Pablo Aramendi Sánchez.

Antecedentes de hecho

Primero.

Según consta en autos, el día 9 de abril de 2021 se presentó demanda por el Letrado don Armando García López en nombre y representación de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO Servicios sobre Impug. Convenios, registrándose con el número 121/2021.

Segundo.

La Sala acordó el registro de la demanda y designó ponente, con cuyo resultado se señaló el día 7/9/2021 para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio, al tiempo que se accedía a lo solicitado en los otrosíes de prueba.

Con fecha de 22 de julio de 2021 el representante de la Confederación General del Trabajo (CGT) presento demanda de impugnación de convenios, registrándose bajo el número 233/2021, procediéndose por Auto de 23/07/2021 a su acumulación a la demanda 121/2021

Tercero.

Llegado el día y la hora señalados tuvo lugar la celebración del acto de juicio, previo intento fallido de avenencia, y en el que se practicaron las pruebas con el resultado que aparece recogido en el acta levantada al efecto.

Cuarto.

Se ratifica el sindicato CCOO invocando la jurisprudencia de aplicación del TS y TJUE en relación con la interpretación de lo que debe considerarse contrato de obra dotado de autonomía y sustantividad propia, jurisprudencia que a su entender determina que el art. 14 b) del convenio colectivo no encaje con lo previsto en el art. 15.1.a) ET.

En los mismos términos se pronuncia CGT respecto de la demanda acumulada a estas actuaciones por ella presentada, indica que las empresas de *contact center* se caracterizan por la prestación de servicios a terceros, servicios desempeñados por su plantel de teleoperadores en los que existe un elevado nivel de temporalidad que no es compatible con las previsiones legales.

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

Los sindicatos codemandados comparecientes UGT, CIG y LAB se adhieren a las demandas.

Se opone la patronal demandada Asociación de Contact Center Española. Alega falta de acción por cuanto considera que no existe un conflicto real, que el convenio actualmente está en fase de negociación y que con este pleito se pretende incidir en ello. Señala que no se invoca que el art. 14 del convenio sea contrario a norma legal alguna sino a la jurisprudencia. Se alega inadecuación de procedimiento pues estamos en presencia de un conflicto de intereses no de un conflicto jurídico. Muestra conformidad esencial con los hechos de las demandas si bien discrepa de los datos numéricos en ellas referidos. Indica que la jurisprudencia no es fuente del derecho y que no crea normas legales por lo que no considera posible que con apoyo en ella se pueda apreciar que la norma convencional es contraria a disposiciones legales.

La parte actora se opone a las cuestiones procesales invocadas sosteniendo que existe conflicto real: la interpretación de una norma convencional vigente y que no se pretende crear una norma sino que se declare que la existente en contraria la legalidad.

Las mismas razones expone el Ministerio Fiscal para rechazar las objeciones procesales formuladas por la parte demandada ya que estamos ante un convenio colectivo vigente que provoca la existencia de un conflicto real y cierto en su aplicación. En cuanto al fondo considera que las demandas deben estimarse ya que la norma de convenio resulta contraria al art. 15 ET atendiendo a su interpretación jurisprudencial.

Resultado y así se declaran, los siguientes

Hechos probados

Primero.

El 30 de mayo de 2017, se suscribe el II Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de *Contact Center*, de una parte, por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos CC.OO y UGT, en representación de los trabajadores.

En su art. 6 se establece una duración inicial hasta el 31 de diciembre de 2019 y se indica expresamente que «(...) Denunciado el Convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del E.T, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo».

Segundo.

El 5 de noviembre de 2019, se denunció el citado Convenio. El 28 de noviembre de 2019 se constituye la Comisión negociadora del III Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de *Contact Center*. Se han celebrado reuniones los días 27 de enero 26 de febrero, 17 de marzo, 15 de octubre y 20 de noviembre del año 2020 y 19 de enero, 12 de marzo y 26 de marzo de 2021.

Tercero.

Su art. 2 define su ámbito funcional del modo siguiente: … la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de *contact center* a terceros.

A los efectos del presente Convenio quedan encuadradas en la prestación de servicios de *contact center* todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

de «back office», información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados.

Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

Cuarto.

En el capítulo V del II convenio se regula la contratación del personal.

Su art. 12 diferencia entre personal de estructura y personal de operaciones indicando: El «personal de estructura» está integrado por todas aquellas personas cuyas funciones se centran en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la empresa y que son de permanente necesidad para la misma; el «personal de operaciones» queda integrado por aquel personal que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios que las empresas de *Contact Center* prestan para un tercero.

En su art. 14 y en relación con la contratación del personal de operaciones regula en su apartado a) la contratación indefinida y en su apartado b) la contratación por obra o servicio determinado indicándose:

b) Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos por obra o servicio determinado se extenderán por escrito, y tendrán, en principio, la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin que en ningún caso puedan exceder de los 4 años con esta modalidad de obra o servicio determinado.

Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de *Contact Center* que da origen a la campaña o servicio.

A tales efectos, la empresa de *Contact Center* facilitará a la representación de los trabajadores trascripción de aquellos aspectos relacionados con la prestación laboral contenidos en los contratos mercantiles suscritos entre la empresa de *Contact Center* y la empresa a la que se presta el servicio, así como de las sucesivas renovaciones y sus modificaciones si las hubiere.

Dicha información sobre el contrato mercantil, tendrá el siguiente contenido:

Objeto del contrato.
Relación detallada de los trabajos que se comprometen en el mismo con el cliente.
Duración del contrato.
Horarios de prestación de servicios: días y horarios.
Dimensionamiento inicial del personal adscrito a la campaña o servicio.
Cualquier otra circunstancia que tenga relación con la prestación laboral.

Las empresas están obligadas a entregar dicha información en el plazo máximo de tres días, computados desde el inicio de la campaña, para aquellas de duración prevista inferior a tres meses; cuando la duración prevista de la campaña supere los tres meses, el plazo máximo para entregar la información será de un mes computado, también, desde la fecha de inicio de la misma.

Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42.3 del Estatuto de los Trabajadores, el personal de la empresa de *Contact Center*, contratista o subcontratista, debe ser informado por escrito de la identidad de la empresa principal para la cual esté

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

prestando servicios en cada momento, y que habrá de ser facilitada antes del inicio de la respectiva prestación de servicios, e incluirá el nombre o razón social de la empresa principal, su domicilio social y su número de identificación fiscal.

Igualmente la empresa de *Contact Center* contratista o subcontratista deberá informar a la representación legal de sus trabajadores de la identidad de las empresas principales para las que se van a prestar servicios, así como el objeto y duración de la contrata, lugar de ejecución de la misma, número de personas que serán ocupadas por la empresa de *Contact Center* en centros de trabajo de la empresa principal y medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.

El personal de operaciones, previo acuerdo con la empresa, podrá prestar servicios a la misma empresa en otras campañas o servicios, cuando vea reducida su jornada por causa ajena a la empresa de *Contact Center*, durante el periodo que dure dicha circunstancia, y por el tiempo equivalente al reducido, y al objeto de poder percibir la totalidad de su retribución. La empresa informará mensualmente a la representación de los trabajadores de aquellos empleados que se encuentran en tal circunstancia, con indicación de la fecha de inicio y, en su caso, de finalización, así como de las campañas o servicios en que va a prestar sus funciones.

En el caso de que la persona contratada tenga que desplazarse a un centro distinto de aquel en que habitualmente presta sus servicios para la campaña o servicio para la que fue contratada, no podrá mediar más de dos horas entre la finalización de uno y el inicio de otro. Dicho tiempo podrá ampliarse si existe pacto entre la empresa y la persona contratada, debiendo informarse, también, a la representación de los trabajadores.

Dadas las especiales características que revisten las relaciones laborales en el ámbito de este Convenio, y con el único objeto de preservar la duración total del mandato para el que fue elegida la representación de los trabajadores, los delegados y delegadas sindicales, los delegados y delegadas de personal, y los miembros de los Comités de Empresa, de modo excepcional, y por el tiempo que les reste para agotar su mandato, podrán solicitar de la empresa el prestar sus servicios en cualquier campaña dentro de la misma provincia, y sin que el contrato pierda su condición por esta excepcionalidad. La empresa vendrá obligada a concederlo dentro de las que tengan mayores posibilidades de puestos de trabajo. Dicha garantía operará igualmente en la prórroga del mandato y en el período inmediato anterior a su agotamiento, si dicho representante presentara nuevamente su candidatura.

Se han cumplido las previsiones legales.

Fundamentos de Derecho

Primero.

Los hechos que se declaran probados no han suscitado controversia

Segundo.

La pretensión ejercitada en ambas demandas acumuladas, por la modalidad procesal de impugnación de convenios colectivos consiste en que se declare la ilegalidad del primer párrafo del art. 14 b) del convenio colectivo y que concretamente indica: Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

Tercero.

Por la asociación empresarial demandada se alega que para ello se carece de acción porque la pretensión ejercitada no responde a la existencia de un conflicto real y actual y que tampoco sería adecuado el procedimiento ejercitado pues estamos ante un conflicto de intereses y no jurídico.

La vigencia normativa del II convenio colectivo, conforme su art. 6, determina que nos encontremos ante una controversia real, cierta y actual, controversia que consiste en determinar si la norma convencional controvertida, se compadece con la legalidad por lo que no es una controversia hipotética ni se pretende la modificación de lo convenido sino que se fije un pronunciamiento judicial acerca de si el primer párrafo del art. 14 b) del convenio se compadece con la legalidad. Se rechazan por tanto las cuestiones procesales suscitadas.

El tribunal sí reconoce que el pronunciamiento que realice puede incidir en las negociaciones del futuro convenio colectivo del sector, pero se trata de un acontecimiento inevitable generado entre otras razones por la tardanza de las partes en alcanzar un acuerdo convencional que sustituya al convenio ya caducado. Resulta evidente que el acceso a la tutela judicial no puede quedar mediatizado ni paralizado por la existencia de un proceso negocial entre las partes no culminado, pues si así fuera bastaría con abrir y no cerrar procesos de negociación para impedir el acceso a la tutela judicial, derecho fundamental.

Cuarto.

Para centrar el debate es preciso poner la atención en la actividad empresarial desarrollada por los llamados *contact center*.

Se trata de una actividad que consiste en realizar por medios electrónicos el contacto activo o pasivo entre una entidad, contratante de estos servicios, y sus clientes ciertos o potenciales, tal como revela al lectura del art. 2 del convenio colectivo.

La entidad a cuyos clientes se contacta es la que contrata los servicios de las empresas de *contact center* que disponen sus medios materiales y esencialmente humanos para llevar a cabo dicha actividad durante el tiempo y con los requerimientos establecidos por dicha entidad contratante.

Para ello, como precisa el art. 12 del convenio, se cuenta de una parte con el llamado «personal de estructura» cuyas funciones se centran en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la empresa y el «personal de operaciones» que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios que las empresas de *Contact Center* prestan para sus clientes.

Con fundamento en lo previsto en el último párrafo del art. 15.1.a) ET regulando el contrato de obra o servicio y que indica que los convenios colectivos (…) podrán identificar aquellos trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad norma de la empresa que puedan cubrirse con contratos de esta naturaleza, las partes signatarias del convenio colectivo de *contact center* convinieron en su momento, art. 14 b) 1.º párrafo que Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Quinto.

Los sindicatos en su día signatarios del convenio y hoy demandantes, y en su caso adheridos, consideran que este párrafo del art. 14 b) es contrario a la legalidad y pretenden su expulsión del ordenamiento.

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

El razonamiento que para ello emplean se nutre de todo un elenco jurisprudencial que nace de la STS de 16 de diciembre de 2020 rec. 240/18 y que como ella misma indica supuso un vuelco en la interpretación hasta entonces dada por el TS al cumplimiento de los requisitos de autonomía y sustantividad propia que justificaban los contratos temporales de obra en el contexto de contratas prestadoras de servicios.

Antes de dicha sentencia primaba el criterio de que estábamos ante contratos con un límite de temporalidad previsible en la medida en que el servicio se prestaba para un tercero y mientras éste durara. Se sostenía así, dice esta sentencia innovadora, que: el contrato para obra o servicio mantenía una causa válida mientras subsistiera la necesidad temporal de empleados, porque la empleadora continuara siendo adjudicataria de la contrata o concesión que había motivado el contrato temporal. En suma, la vigencia del contrato para obra o servicio determinado continuaba mientras no venciera el plazo pactado para su duración, porque por disposición legal debe coincidir con la de las necesidades que satisface (así, STS/4.ª de 20 marzo 2015 –rcud. 699/2014–). De ahí resulta que la duración del contrato se vincule a la duración de la contrata, siendo la finalización de ésta la causa válida de extinción de aquél (STS/4.ª de 6 y 13 mayo 2020 –rcud. 4349/2017 y 4161/2017, respectivamente– y 16 julio 2020 –rcud. 4468/2017–).

Y el cambio que se produce consiste esencialmente en alterar la perspectiva de análisis del problema, centrándolo ahora no en la duración de la contrata sino en si concurre en los requisitos definitorios del contrato temporal de obra y así se indica: Conviene, pues, volver a la definición del contrato para obra o servicio del art. 15.1 a) ET, que pone el acento en la autonomía y sustantividad dentro de la actividad de la empresa, para apreciar que en las actividades como las descritas no es posible continuar aceptando ni la autonomía ni la sustantividad porque el objeto de la contrata es, precisamente, la actividad ordinaria, regular y básica de la empresa. Quienes ofrecen servicios a terceros desarrollan su actividad esencial a través de la contratación con éstos y, por tanto, resulta ilógico sostener que el grueso de aquella actividad tiene el carácter excepcional al que el contrato para obra o servicio busca atender.

La mayor o menor duración del encargo del cliente no puede seguir vinculándose a la nota de temporalidad de este tipo de contrato de trabajo. La duración determinada del mismo está justificada por la particularidad de la obra o servicio, en la medida en que ésta pueda claramente definirse y delimitarse respecto del volumen ordinario o habitual y surgir, precisamente por ello, como un elemento destacado y no permanente respecto del ritmo de la actividad de la empresa.

Nada de ello puede afirmarse cuando toda la actividad empresarial consiste, precisamente, en desarrollar servicios para terceros. Éstos, como tales, estarán sujetos a una determinada duración en atención al nexo contractual entablado con la empresa cliente, pero tal delimitación temporal en su ejecución no puede permear la duración de la relación laboral de la plantilla de la empresa si no se atienen a las notas estrictas del art 15.1 a) ET.

En este punto, pues, consideramos necesario rectificar la doctrina que ha venido manteniendo que la duración temporal del servicio se proyectaba sobre el contrato de trabajo y, en suma, ha ampliado el concepto de obra o servicio determinado del precepto legal.

Y esta nueva perspectiva es secundada desde entonces por el TS en sus sentencias de 2 de febrero de 2021 rec. 133/21, 3 de febrero de 2021 rec. 4031/18, 30 de junio de 2021 rec. 3381/18 y 20 de julio de 2021 rec. 2703/18, esta última referida a un empresario de *contact center*.

Sexto.

La modalidad procesal ejercitada en esta demanda es la de impugnación del convenio colectivo de aplicación por ilegalidad. Los demandantes consideran que el primer párrafo del art. 14 b) del convenio nacional de *contact center* es contrario al art. 15.1.a) ET que habilitaba a los convenios para identificar aquellos trabajos o tareas

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

con sustantividad propia dentro de la actividad norma de la empresa que puedan cubrirse con contratos de esta naturaleza.

Y lo que sostienen es que al realizar esa identificación considerando como contratos temporales de obra todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato, se apartan de la jurisprudencia citada que considera que dichos contratos no presentan los perfiles de autonomía y sustantividad que los definen como tales.

La conclusión a la que llegan los demandantes es acertada ya que la redacción de la norma convencional al identificar como temporales los contratos vinculados a la campaña o servicio contratado, se aparta de las actuales exigencias jurisprudenciales.

Séptimo.

Ahora bien, para llegar a esta conclusión cuya consecuencia sería la estimación de la demanda en los términos que luego se indicarán en el fallo, es preciso resolver si la ilegalidad de la norma convencional puede sustentarse en el art. 15.1.a) ET interpretado conforme el actual criterio jurisprudencial.

En otras palabras, lo que debemos despejar es si la finalidad, art. 1.6 CC, que el ordenamiento asigna a la jurisprudencia en la interpretación y aplicación de la ley, art. 15.1.a) ET, puede servir de base para fundamentar la ilegalidad de la norma convencional.

Desde un punto de vista estrictamente formal la jurisprudencia no es fuente del derecho, pero si constituye un elemento esencial para su interpretación y aplicación uniforme en la solución de las controversias que la ley pretende regular, al punto de que la jurisprudencia es fundamento para recurrir en casación, art. 207 e) LRJS.

La ley desde que se dicta y durante su vigencia es una foto fija, formalmente inalterable, pero que se aplica a controversias y situaciones, no fijas sino variables con el transcurso del tiempo. Es la ley el instrumento que empleamos los jueces para resolver los conflictos. La aplicación de la ley al caso exige siempre una interpretación, que uniformemente proporciona la jurisprudencia como instrumento necesario para complementar el ordenamiento, dando la expresión correcta del mismo (STS Sala III de 23 de julio de 1992 rec 7317/90).

Por ello el tribunal considera necesario que el test de legalidad a que se somete por esta modalidad procesal una norma convencional debe realizarse verificando su encaje con la norma legal conforme la interpretación dada a ésta por la jurisprudencia.

Octavo.

En la modalidad procesal de impugnación de convenios colectivos los jueces debemos guiarnos por el principio de intervención mínima, por tanto depurando la norma convencional en lo estrictamente necesario.

Los demandantes pretenden que se anule y deje sin efecto el primer párrafo del art. 14 b) del convenio que recordemos indica: Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato

Que los signatarios manifiesten que el contrato de obra será la modalidad de contratación más normalizada dentro del personal de operaciones no constituye una expresión que identifique los trabajos o tareas dotados de sustantividad propia susceptibles de encajar en la modalidad de contrato temporal de obra por lo que no

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es

existe inconveniente en mantener esta manifestación de contenido esencialmente programático, pero sin mayor relevancia práctica.

Sí en cambio procede anular el resto del contenido de esta párrafo ya que define e identifica las tareas y trabajos que serían considerados como legítimos contratos temporales de obra y que por todo lo indicado no se compadece son la interpretación judicial del art. 15.1.a) ET con el que la norma convencional colisiona.

En estos términos se estima la demanda.

Noveno.

Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe interponer recurso de casación ordinaria conforme el art. 206.1 LRJS.

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

FALLAMOS

Estimamos en parte las demandas formuladas por los sindicatos Federación de Servicios de Comisiones Obreras y Confederación General del Trabajo, y anulamos y dejamos sin efecto el art. 14 b) del II Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de *Contact Center*, suscrito de una parte, por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos CC.OO. y UGT, en representación de los trabajadores, en el siguiente párrafo: A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de *Contact Center* cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Se remitirá copia de esta sentencia a la Autoridad Laboral y una vez alcanzada firmeza al BOE para su publicación.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de Casación ante el 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 abogado, graduado social o representante 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 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 n.º 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el n.º 2419 0000 00 0121 21; si es en efectivo en la cuenta n.º 2419 0000 00 0121 21 (IBAN ES55), pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

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.

cve: BOE-A-2021-16130
Verificable en https://www.boe.es