

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE GALICIA*Sentencia 3944/2025, de 5 de septiembre de 2025**Sala de lo Social**Rec. n.º 3945/2024***SUMARIO:**

Derecho a la adaptación de las condiciones de trabajo por conciliación de la vida laboral y familiar. *Teleoperadora que teletrabajando desde 2020 a raíz de la pandemia, sin que conste ninguna incidencia negativa en relación con el rendimiento o la productividad alcanzada, recibe en 2024 comunicación de la empresa con el deber de personarse en la oficina, por razones operativas, para continuar en régimen presencial.* En el caso analizado, la demandante solicitó el 2 de febrero de 2024, al amparo del artículo 34.8 del ET, el mantenimiento del régimen de teletrabajo que hasta ese momento realizaba, aportando un informe médico sobre su madre, el cual reflejaba que necesitaba de ayuda para actividades de la vida diaria. Acreditó, por tanto, cuando menos de manera inicial, la necesidad familiar que pretendía conciliar con sus obligaciones laborales, no obstante la circunstancia de que residieran en diferentes localidades a los cuidados, pues el teletrabajo no exige trabajar en el domicilio de la persona trabajadora, también permite trabajar en el lugar donde esta elija. Aunque la empresa podía solicitar, con carácter previo al proceso, alguna aclaración adicional sobre estas circunstancias, la exigencia de buena fe le obligaba a haberlo hecho en aquel momento previo para poderlo cuestionar después. Al no haberlo hecho así, no puede entrar a cuestionar la realidad y el alcance de las necesidades familiares alegadas en la solicitud de teletrabajo. Ciertamente, la empresa ha optado por una opción legalmente posible, pero esa opción obliga a acreditar no solo la imposibilidad de aplicar la propuesta de la trabajadora, también debe acreditar la ausencia de alternativas viables desde la perspectiva empresarial. En este caso, no ha resultado acreditado, porque no se ha probado que las razones operativas para no facilitar ningún teletrabajo en la campaña de la propia trabajadora, a pesar de haberlo consentido en los cuatro años anteriores, no permitan cuando menos un trabajo híbrido, menos aún se ha acreditado en aquellas otras campañas del site donde se aduce «presencial», sin mayores consideraciones acerca de la cuestión, ni tampoco que el «sobredimensionamiento» aducido en alguna de las otras campañas del site impida, cuando menos, un acoplamiento de la trabajadora en un trabajo híbrido. Dentro de las dos opciones que la ley permite a la empresa (denegar la propuesta u ofrecer alternativas), en el caso de autos ha optado por la opción más radical de negar la propuesta de la trabajadora a través de dos comunicaciones, sin plantear en ningún momento ninguna contrapropuesta (por ejemplo, una propuesta híbrida teletrabajo / trabajo presencial), ni posibilitar una negociación con la trabajadora que abriese la posibilidad de acercamiento entre los dos posicionamientos radicales (teletrabajo / trabajo presencial), y también sin aceptar provisionalmente la propuesta de la trabajadora con la finalidad de eludir la indemnización de daños y perjuicios (según se permite en el artículo 139 de la LRJS). En este contexto debe reconocerse el derecho de la empleada a seguir teletrabajando para poder atender más fácilmente a su madre, que está enferma, lo que implica la adaptación de las condiciones de trabajo por conciliación de la vida familiar y laboral, así como la condena a la empresa a abonarle una indemnización de 3.750 euros en atención a los daños y perjuicios causados.

PONENTE:

Síguenos en...



Don Fernando Lousada Arochena.

SENTENCIA

T.S.X. GALICIA SALA DO SOCIAL
A CORUÑA - SECRETARÍA SRA. FREIRE CORZO-M
SENTENCIA: 03944/2025 PLAZA DE GALICIA, S/N 15071 A CORUÑA
Teléfono Nº 981182171
NIG: 15030 44 4 2024 0001426
Equipo/usuario: MR
Modelo: 402250 SENTENCIA RESUELVE REC DE SUPPLICACIÓN DE ST
RSU RECURSO SUPPLICACION 0003945 /2024 Procedimiento origen: PEF DCHO
CONCILIA VIDA PERSONAL, FAM Y LABORAL 0000203 /2024
Sobre: MODIFICACION CONDIC.LABORALES
RECURRENTE/S D/ña Almudena
ABOGADO/A: MARCOS VIDAL PRADO PROCURADOR: GRADUADO/A SOCIAL:
RECURRIDO/S D/ña: TELEPERFORMANCE ESPAÑA SAU
ABOGADO/A: JOSE CARLOS BOUZA FERNANDEZ PROCURADOR: GRADUADO/A
SOCIAL: ILMOS/AS. SRS/AS. MAGISTRADOS/AS
D. FERNANDO LOUSADA AROCHENA
D. JORGE HAY ALBA
Dª MARTA LÓPEZ-ARIAS TESTA

En A Coruña, a cinco de septiembre de dos mil veinticinco.

Tras haber visto y deliberado las presentes actuaciones, el T.S.J. GALICIA SALA DE LO SOCIAL, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española, EN NOMBRE DE S.M. EL REY
Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE

EL PUEBLO ESPAÑOL ha dictado la siguiente **S E N T E N C I A** En el Recurso de Suplicación Nº 3945/2024, formalizado por el letrado don Marcos Vidal Prado en nombre y representación de DOÑA Almudena, contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social Nº 6 de A Coruña en el Procedimiento Nº 203/2024, seguidos a instancia de DOÑA Almudena frente a la Entidad mercantil TELEPERFORMANCE ESPAÑA, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL, representada por el letrado don José Carlos Bouza Fernández, siendo Magistrado- Ponente el Ilmo. Sr. D. FERNANDO LOUSADA AROCHENA.

De las actuaciones se deducen los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.

Doña Almudena presentó demanda contra la Entidad mercantil Teleperformance España, S.A.U, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al señalado Juzgado de lo Social, el cual, dictó la sentencia de fecha seis de junio de dos mil veinticuatro.

SEGUNDO.

En la sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos expresamente declarados probados:

"PRIMERO. Dª Almudena presta servicios para la empresa TELEPERFORMANCE ESPAÑA, S.A.U. desde el 10 de octubre de 2019, con categoría de teleoperadora especialista y salario de 879,59 euros mensuales, incluido el prorrateo de pagas extras. Su horario laboral es de lunes a jueves de 16 a 21 y los viernes de 15 a 20 horas.

-SEGUNDO.

El 16 de enero de 2024 la empresa comunicó a la trabajadora que el día 19 de febrero

Síguenos en...



de 2024 debía personarse en el centro de trabajo para prestar servicios de forma definitiva de manera presencial. En el escrito se manifestaba que venía prestando servicios en la modalidad de teletrabajo a raíz de la pandemia y que “presta servicios en la campaña de xxx la cual por razones operativas va a prestar servicio de manera presencial”.

-TERCERO. El 2 de febrero de 2024 la trabajadora envió un correo a la empresa conteniendo una solicitud de teletrabajo fundamentada en que su madre, de 82 años, necesita y depende de sus cuidados por grave deterioro de la salud. Se acompañaba de un informe médico de la madre fechado el 23 de diciembre de 2021 y parte del libro de familia. - CUARTO. El 15 de febrero de 2024 la empresa envió un correo a la trabajadora con el siguiente contenido:

“En relación con tu solicitud, donde solicitas teletrabajo, te informamos que, tras consultarlo con tu campaña, nos indican que no es posible aceptarla por lo que, siguiendo el procedimiento establecido, pasamos a consultarlo con el resto de las campañas de tu site. Te informaremos de la resolución a la mayor brevedad posible”. - QUINTO. Durante el mes de febrero de 2024 la empresa se comunicó con las diferentes campañas para poder encajar la petición de la actora. Las respuestas obtenidas fueron que no era posible por no tener la campaña teletrabajo y estar sobredimensionados.

Particularmente y en relación a la campaña xxx a la que está adscrita la trabajadora a respuesta fue: “En xxx hemos realizado la comunicación de vuelta al site para toda la campaña con fecha 19/02/2024, no hay opción de teletrabajo”. - SEXTO. El 19 de febrero de 2024 la trabajadora comunicó que cautelarmente se presentaba a su puesto de trabajo para prestar servicios presencialmente, sin que ello suponga la renuncia a su derecho. - SÉPTIMO. El 29 de febrero de 2024 la empresa le remitió una comunicación denegando su solicitud de adaptación. Se aporta como documento 4 por la demandada dándose por reproducido. - OCTAVO. La madre de la trabajadora, nacida el NUM000 de 1941 y con domicilio en xxx está diagnosticada de xxx desde, al menos el año 2021, de unos cinco años de evolución. Presenta síndrome rigidoacínético de predominio izquierdo, que asocia, en los últimos dos años, freezing/acinesia de la marcha con inestabilidad y caídas. En el informe de neurología de 17 de marzo de 2024 se indica que precisa supervisión en actividades de la vida diaria. - NOVENO. El domicilio de la trabajadora se encuentra en xxx. - DÉCIMO. El 5 de marzo de 2024 la trabajadora inició un proceso de incapacidad temporal por enfermedad común con el diagnóstico de trastorno de ansiedad generalizada.”.

TERCERO. En la sentencia recurrida en suplicación se emitió el siguiente fallo o parte dispositiva:

“Que debo desestimar y desestimo la demanda presentada por D^a Almudena, absolviendo a TELEPERFORMANCE ESPAÑA, S.A.U. de todas las pretensiones deducidas en su contra.”.

CUARTO. Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por la representación letrada de Doña Almudena, formalizándolo posteriormente. Tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte.

QUINTO. Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en este T.S.J. GALICIA SALA DE LO SOCIAL en fecha 29/07/2024.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sección de Sala los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.

Con la pretensión de nulidad de la sentencia de instancia o subsidiariamente se le reconozca el derecho a volver a trabajar a distancia para poder atender más fácilmente a su madre más una indemnización de 3.750 euros, la trabajadora demandante, vencida en instancia, anuncia recurso de suplicación y lo interpone después solicitando, al amparo de la letra a) del artículo 193 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, la reposición de los autos al estado en que se encontraban en el momento de haberse infringido normas o garantías del procedimiento que hayan producido indefensión y, al amparo de su letra c), el examen de las normas sustantivas y de la jurisprudencia aplicadas.

Síguenos en...



Opuesta a los expuestos motivos de suplicación, la empresa demandada, ahora recurrida, solicita, en su impugnación del recurso de suplicación, su desestimación total y la confirmación íntegra de la sentencia de instancia.

SEGUNDO.

Respecto a la reposición de los autos al estado en que se encontraban en el momento de haberse infringido normas o garantías del procedimiento que hayan producido indefensión, se alega la vulneración del artículo 24 de la Constitución Española por los siguientes argumentos: la empresa no cuestionó nunca antes, hasta el día del juicio, si la solicitud de adaptación de jornada de la actora era razonable y proporcionada, ni las necesidades de atención de la madre de la trabajadora, ni si los domicilios de madre e hija estaban en distinta localidad, sino que se limitó a responder que no podía aceptar la solicitud, llegando incluso a comunicarle que iban a comprobar en otras campañas, lo que de un modo indirecto implica la aceptación de las razones que motivan la solicitud; la trabajadora actuó de buena fe y correctamente desde el principio, aportando ya con la solicitud un informe médico de su madre que acredita sus necesidades de supervisión en actividades de la vida diaria, y que su domicilio está en xxx; no ocultó nada, pero tampoco aportó nada a mayores, porque la empresa no negoció nada, ni motivó nada, ni cuestionó nada; sin embargo, la Magistrada hace suyos los extemporáneos e improcedentes motivos de oposición a la demanda alegados por la empresa, y respecto a los que la actora ya no se pudo defender, y desestima la demanda. Por ello, se afirma que la indefensión es clara y palpable.

Tal impugnación procesal debe ser inadmitida, esto es rechazada in limine sin entrar en el análisis en cuanto al fondo de los argumentos manejados para la construcción de tal impugnación procesal, porque todo lo que se alega como supuesta causa de nulidad de la sentencia de instancia no es más que una crítica jurídica a las motivaciones contenidas en su fundamentación jurídica al considerar la imposibilidad de justificar la decisión del litigio en determinados hechos que, a juicio de la recurrente, no deberían haber entrado en el debate por haberse introducido por la empresa demanda en un momento tardío, con lo cual su adecuada valoración se encontraría en sede de la denuncia jurídica donde de hecho se vuelven a reiterar, siquiera de manera más sucinta, los argumentos en los cuales se sustenta la presente impugnación procesal relativos a la extemporaneidad e improcedencia de los motivos de oposición a la demanda planteados por la demandada y aceptados en la sentencia de instancia, junto con otros exclusivos de la denuncia jurídica, de manera que a la sede jurídica nos debemos remitir para la resolución de la cuestión suscitada en autos considerando conjuntamente tanto los argumentos desplegados en la presente impugnación procesal como aquellos otros contenidos en la denuncia jurídica.

TERCERO.

Respecto al examen de las normas sustantivas y de la jurisprudencia aplicadas, se denuncia la infracción del artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, en la redacción dada por el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo y por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, en relación con el art. 2.a) de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, por los siguientes argumentos: no se negoció nada; la empresa no aludió en ningún momento a que la actora no acreditara la necesidad; si se hubiera negociado se podría haber planteado cualquier cuestión relativa a la acreditación de la necesidad, o cualquier otra; el propio razonamiento de la Magistrada, y los hechos que recoge como probados, conduce forzosamente a la estimación de la demanda, pues no pudiendo ser un obstáculo la falta de prueba la necesidad de la actora, el teletrabajo está justificado; no constan especiales dificultades organizativas para facilitar la medida pretendida por la actora, teniendo en cuenta que había permanecido en situación de teletrabajo durante mucho tiempo, más allá del levantamiento de todas las medidas derivadas de la fuerza mayor; no consta tampoco nada que justifique la necesaria presencia de la actora en el centro de trabajo, cuando su actividad se realiza cien por cien telemáticamente; no consta tampoco que la empresa cliente haya exigido una vuelta al trabajo presencial.

CUARTO.

Hemos dejado patente en anteriores resoluciones en asuntos de análogas

Síguenos en...



características al presente los criterios de resolución cuando se invoque el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores y la jurisprudencia que lo aplica:

1º. Consideración superior del derecho de la persona trabajadora frente a los intereses empresariales. Los legítimos intereses en conflicto no son equivalentes, sino que los derechos de conciliación tienen prevalencia, dada su vinculación directa con otros derechos constitucionalmente protegidos desde la triple perspectiva del derecho a la no discriminación por razón de sexo, del derecho a la intimidad familiar y de la protección de la familia y, en el supuesto de ejercicio del derecho a la conciliación para el cuidado de menores, de la infancia (artículos 14, 18 y 39 de la CE). Así, la STC 3/2007, de 15 de enero, anuló una sentencia denegatoria de una reducción de jornada porque no consideró la dimensión constitucional de la conciliación que se fundamenta en la eventualidad de discriminación sexista indirecta y la protección de la familia. También la STC 26/2011, de 14 de marzo, estima el amparo de un trabajador varón solicitante de la adscripción permanente a un turno nocturno encontrando el fundamento en la prohibición de discriminación. Incluso antes, el Tribunal Supremo ya había dado prevalencia al derecho a la reducción de jornada: la STS de 16/06/1995 sentaba como regla general que “la facultad para determinar y elegir el horario adecuado ... corresponde al trabajador ... ya que es el único capacitado para decidir cuál es el periodo más idóneo para cumplir las obligaciones derivadas de la patria potestad”; la STS de 20/07/2000 afirma que en la aplicación del derecho a la reducción de jornada “ha de partirse de la base de que tal precepto forma parte del desarrollo del mandato constitucional (artículo 39 de la CE) que establece la protección de la familia y de la infancia”.

2º. Valoración individualizada de la situación según las exigencias de la buena fe, atendiendo en particular a la conducta de las partes en conflicto. Volvamos a la STS de 16/06/1995 donde, después de admitir que la finalidad de la norma -se refiere al artículo 37.6 del ET, pero su argumentación es extensible sin problemas al artículo 34.8- es “que se compatibilicen los intereses del menor (y por tanto del padre o madre trabajadores), con las facultades empresariales de organización del trabajo”, se añade que “la forma de ejercicio del derecho por ambas partes puede ser determinante de que, en cada caso, proceda una u otra solución”. En esa misma línea, la posterior STS de 20/07/2000 expresamente afirma que “cuando ese derecho entrase en colisión con el derecho de dirección y organización empresarial se acudiría a las circunstancias concurrentes en cada caso incluida la buena fe, para atribuir esa facultad a uno o a otro”.

Las exigencias de buena fe en la negociación previa al juicio obligan a lo siguiente: la persona trabajadora debe motivar adecuadamente la solicitud de adaptación aportando si lo considera necesario, o si así se le solicita, las oportunas justificaciones; la empresa debe tomarse en serio esa solicitud, motivando las razones determinantes de la negativa al ejercicio del derecho y ambas partes deben negociar de buena fe para la obtención de un acuerdo donde a la vez se consiga la mejor satisfacción posible de los distintos intereses atendiendo a las circunstancias del caso concreto, lo cual, según se desarrolle la negociación, obliga a realizar mutuas propuestas y contrapropuestas. Así las cosas, la ausencia de contrapropuesta de la empresa, o la ausencia de respuesta del propio solicitante a la contrapropuesta de la empresa, son elementos esenciales para considerar si existe cumplimiento de las exigencias de buena fe.

3º. Imposibilidad de valorar la organización de la familia. La empresa no puede, a la hora de reconocer el derecho de la persona trabajadora -sea el del 34.8 sea el del 37.6-, entrar a analizar cómo esta organiza el cuidado del hijo/a o familiar con su cónyuge o pareja, o en su caso con otras personas de la familia (los abuelos). Sería permitir a la empresa la intromisión en la vida privada de matrimonios y parejas, convirtiéndola en una suerte de guardián de la corresponsabilidad (ni, por derivación, ello se debe permitir a los Juzgados de lo Social). Lo que no impide -obviamente- que las dificultades del otro progenitor para conciliar en términos compatibles con el trabajo de la persona trabajadora solicitante puedan ser alegada por esta para justificar la razón de su derecho.

4º. A la vista de las anteriores consideraciones, las cargas procesales de la persona trabajadora se deben limitar a la propia existencia de su derecho a la conciliación, sin tener que alegar o acreditar la irracionalidad de la decisión empresarial denegatoria -aunque obviamente ello no le impide hacerlo para socavar los argumentos de la empresa-, de ahí que solamente debe alegar y probar: (1) que existe una necesidad de cuidado de la persona que la norma contempla como receptora de los cuidados (sea el 34.8 o sea el 37.6), debiéndose valorar como elementos favorables a las pretensiones de la demanda de la persona trabajadora la

existencia de necesidades especiales de cuidado -por ejemplo, si la familia es numerosa o la persona a cuidar tiene discapacidad importante-, o si las necesidades de cuidado recaen sobre la persona trabajadora de manera intensa -por ejemplo, se trata de un progenitor monoparental-; y (2) que esa necesidad de cuidado colisiona con el tiempo de trabajo -en el caso del artículo 37.6- o con el tiempo de trabajo y/o la forma de la prestación -en el caso del artículo 34.8-, sin que baste una mera preferencia, o simplemente no se aporte ningún indicio justificativo de una necesidad de cambio en la jornada.

5º. Una vez la parte demandante ha satisfecho la carga alegatoria y probatoria que le corresponde, la parte demandada puede adoptar dos estrategias de defensa -que, obviamente, puede ejercitar de manera simultánea ante las pretensiones de la demanda-: (1) la primera sería desmontar las alegaciones y pruebas de la parte demandante -por ejemplo, negando los hechos constitutivos del derecho a la conciliación de la parte demandante, o alegando y probando un ejercicio abusivo del derecho de conciliación-; y (2) la segunda sería alegar y acreditar, bien la imposibilidad de las pretensiones de la parte demandante atendiendo a las circunstancias de la empresa, o bien la desproporción irrazonable de la carga que, de atender a esas pretensiones, asumiría la empresa valorada según razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, sin que valgan a estos efectos alegaciones de mera conveniencia sin acreditar ningún perjuicio en el funcionamiento de la empresa, ni tampoco basta con alegar estas razones en abstracto, sino que se deben probar en el caso concreto; esta segunda opción de defensa empresarial, dirigida a acreditar la razonabilidad de su denegación, exige una especial intensidad alegatoria y probatoria pues se trata de justificar una decisión limitativa de derechos de conciliación con alcance vinculado a derechos fundamentales, con lo cual debería superar un triple juicio de idoneidad de la denegación, necesidad y proporcionalidad.

Dentro de las razones empresariales a ponderar, entre otras muchas se pueden considerar: el tamaño de la empresa (a mayor tamaño y más plantilla, menos costosa más fácil debe ser la concreción); la organización del tiempo de trabajo (la flexibilidad horaria y los turnos de trabajo influyen decisivamente en las posibilidades de concreción); la especialización de la persona trabajadora (a mayor especialización más dificultosa es su sustitución); o la existencia de otras personas trabajadoras ejercitando derechos de conciliación (si son muy numerosas eso dificulta la concreción, sin que se pueda exigir a la empresa que, para concretar el derecho de una persona trabajadora, se tenga que negar el derecho de otras que previamente lo tenían concretado). En particular, la colisión con los derechos laborales de otras personas trabajadoras puede justificar la denegación empresarial pues la empresa no está habilitada para modificar sustancialmente las condiciones de trabajo de otros trabajadores por causa del derecho de conciliación, sin que tampoco se le pueda exigir que, para evitar esa colisión, contrate otros trabajadores para la parte de jornada reducida; ahora bien, la empresa sí está habilitada para realizar ajustes que no supongan modificación sustancial, de modo que la realización de tales ajustes no es causa para oponerse a la concreción -es más, tales ajustes son la más de las veces necesarios para satisfacer el derecho a la conciliación de la persona trabajadora-.

QUINTO.

En aplicación de las anteriores consideraciones jurídicas y atendiendo a las alegaciones desplegadas por las partes litigantes y a los incombados hechos declarados probados en la sentencia de instancia, la Sala alcanza una conclusión diferente a la alcanzada por la juzgadora de instancia, lo que nos obliga a analizar la sucesión de los acontecimientos y la conducta de las partes durante todo el proceso de negociación realizado antes del procedimiento.

(1) Con anterioridad a los acontecimientos de los que traen causa las presentes actuaciones, la trabajadora demandante venía prestando servicios para la empresa demandada desde el 10 de octubre de 2019, con categoría de teleoperadora especialista y salario de 879,59 euros mensuales, incluido el prorrateo de pagas extraordinarias. Su horario laboral es de lunes a jueves de 16 a 21 y los viernes de 15 a 20 horas, lo que constituye una jornada a tiempo parcial con alcance de 25 horas a la semana, y, a consecuencia de la pandemia, desde 2020 lo venía prestando en régimen de teletrabajo sin que conste ninguna incidencia negativa en relación con el rendimiento o la productividad alcanzada. También consta como hecho probado que el 16 de enero de 2024 la empresa le había comunicado a la trabajadora que, no habiendo riesgo alguno para la salud, el 19 de febrero de 2024 se debía

Síguenos en...



personar en el centro de trabajo porque la campaña en la que trabajaba “por razones operativas” continuará en presencial.

(II) La trabajadora demandante solicitó el 2 de febrero de 2024, al amparo del artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, el mantenimiento del régimen de teletrabajo que hasta ese momento realizaba. Como documentación acreditativa aportó un informe médico relativo a su madre, que estaba fechado el 23 de diciembre de 2021, y la acreditación de ser su madre a través de una fotocopia del libro de familia. El informe médico aportado refleja el diagnóstico de xxx con necesidad de ayuda para actividades de la vida diaria. Podemos considerar, en consecuencia, que la trabajadora acreditó, cuando menos de manera inicial, la necesidad familiar que pretendía conciliar con sus obligaciones laborales, sin que la circunstancia de que ella viva en xxx y su madre en xxx obste a los cuidados pues el teletrabajo no exige trabajar en el domicilio de la persona trabajadora, también permite trabajar en el lugar donde esta elija. No negamos que la empresa podía solicitar con carácter previo al proceso alguna aclaración adicional sobre estas circunstancias, y asimismo resulta perfectamente posible que cuestione la realidad y el alcance de esas necesidades familiares en el acto del juicio oral, pero, con la finalidad de evitar una eventual indefensión de la trabajadora, la exigencia de buena fe la obligaba a haberlo hecho en aquel momento previo para poderlo cuestionar después.

O sea, y no habiéndolo hecho así no podemos ahora entrar a cuestionar la realidad y el alcance de las necesidades familiares alegadas en la solicitud de teletrabajo.

(III) Ante la solicitud de mantenimiento del régimen de teletrabajo, la empresa demandada envió dos comunicaciones a la trabajadora demandante, una primera, el 15 de febrero de 2024, en la que, sin denegarse de manera definitiva la solicitud, se le manifiesta que en la campaña para la que venía trabajando no cabe el teletrabajo y en la que se le informa de que se consultará con otras campañas de su site para verificar si es posible la adaptación solicitada, y otra segunda, el 29 de febrero de 2024, en la que se le deniega la solicitud y (como se ha podido comprobar con una lectura complementaria e integradora de las actuaciones) en la comunicación se detallan todas las campañas abiertas en el site de la trabajadora expresando sucintamente para cada una las consideraciones impositivas de su acoplamiento como teletrabajadora (en siete de ellas se afirma “presencial”, en cinco “sobredimensionamiento”, en una “sobredimensionamiento y offshore”, en otra “no hay procesos de incorporación abiertos”, y en una última “horas acordadas con el cliente y ya ajustadas con recursos actuales”), y además, en unos cuadros minuciosos referidos a las campañas de aquellos clientes en que se aduce “sobredimensionamiento”, se detallan los recursos necesarios por día y franja horaria, los recursos planificados y la diferencia (que se refleja en verde si hay exceso de planificados y en rojo si no lo hay) más un balance general de cada campaña.

Lo que no aparece en ningún momento es cuáles son las razones de la exigencia “presencial” con exclusión del teletrabajo en aquellas campañas de clientes en que se aduce “presencial”, y dado que en un caso se hace referencia específica a “horas acordadas con el cliente”, debemos colegir que en los demás casos esas razones no están vinculadas con la empresa cliente pues si no se diría como se ha dicho en ese caso. De aquí se deriva que la empresa demandada debería estar en condiciones de justificar las razones económicas, técnicas, organizativas o de producción para la presencialidad, y simplemente se ha limitado a alegar “razones operativas” en relación con la campaña asignada a la trabajadora, sin expresar en qué consisten, y nada se dice en relación con las demás campañas de clientes donde se aduce “presencial”.

Además, si consideramos que en el caso de la trabajadora no hubo ningún inconveniente acreditado para mantenerla en teletrabajo cuatro años, la justificación debería abarcar las razones operativas que antes no existían y que ahora sí se alegan.

Tampoco aparecen debidamente justificadas las referencias a “sobredimensionamiento” en cinco de las campañas que, en principio, no tendrían problema para el teletrabajo (nada se objeta en ese sentido) pues la lectura de los cuadros adjuntos explicativos de esa circunstancia transmite ciertas dudas sobre aquella conclusión porque, aunque en relación con la campaña de varios clientes el número de horas planificadas es superior al de las necesarias, hay (según esos mismos cuadros) una campaña donde es inferior xxx: horas planificadas: 747; horas necesarias: 803), con una especial carencia entre las 16:00 y 20:00 horas todos los días de la semana (lo que, por cierto, sustancialmente coincide con el horario de la trabajadora). Con lo cual, la referencia a “sobredimensionamiento” no aparece acreditada de manera suficiente en todas las campañas en que dicha circunstancia se ha alegado.

Síguenos en...

(IV) Dentro de las dos opciones que la ley permite a la empresa (denegar la propuesta u ofrecer alternativas), en el caso de autos la empresa ha optado por la opción más radical de negar la propuesta de la trabajadora a través de dos comunicaciones, sin plantear en ningún momento ninguna contrapropuesta (por ejemplo, una propuesta híbrida teletrabajo / trabajo presencial), ni posibilitar una negociación con la trabajadora que abriese la posibilidad de acercamiento entre los dos posicionamientos radicales (teletrabajo / trabajo presencial), y también sin aceptar provisionalmente la propuesta de la trabajadora con la finalidad de eludir la indemnización de daños y perjuicios (según se permite en el artículo 139 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social). Ciertamente, la empresa ha optado por una opción legalmente posible, pero esa opción obliga a acreditar, no solo la imposibilidad de aplicar la propuesta de la trabajadora, también debe acreditar la ausencia de alternativas viables desde la perspectiva empresarial, y ello, a la vista de todo lo razonado, no ha resultado acreditado en cuanto que, como hemos razonado en párrafos precedentes, ni ha quedado acreditado que las “razones operativas” para no permitir ningún teletrabajo en la campaña de la propia trabajadora a pesar de haberlo permitido en los cuatro años anteriores no permitan cuando menos un trabajo híbrido, menos aún ello se ha acreditado en aquellas otras campañas del site donde se aduce “presencial” sin mayores consideraciones acerca de la cuestión, ni tampoco que el “sobredimensionamiento” aducido en alguna de las otras campañas del site impida, cuando menos, un acoplamiento de la trabajadora en un trabajo híbrido.

SEXTO.

Por todo lo antes expuesto, el recurso de suplicación será totalmente estimado y, con revocación de la sentencia de instancia, se estimará íntegramente la demanda rectora de actuaciones, incluyendo la pretensión indemnizatoria en cuantía de 3.750 euros que se entiende razonable en atención a los daños y perjuicios causados sobre la debida atención a las necesidades de conciliación pues la denegación empresarial de la solicitud de conciliación, sin ofrecer alternativa, ha impedido a la trabajadora demandante atender a su madre.

FALLAMOS

Estimando el recurso de suplicación interpuesto por Doña Almudena contra la Sentencia de 6 de junio de 2024 del Juzgado de lo Social número 6 de A Coruña, dictada en juicio seguido a instancia de la recurrente contra la Entidad mercantil Teleperformance España, Sociedad Anónima Unipersonal, la Sala la revoca y, con estimación de la totalidad de las pretensiones instrumentadas en la demanda rectora de actuaciones, declaramos el derecho de Doña Almudena a la adaptación de las condiciones de trabajo en los términos solicitados por conciliación de la vida familiar y laboral y, en consecuencia, se la permita seguir trabajando a distancia (teletrabajo) para poder atender más fácilmente a su madre, con derecho a percibir una indemnización de daños y perjuicios por importe de 3.750 euros.

Notifíquese la presente resolución a las partes y al Ministerio Fiscal.

MODO DE IMPUGNACIÓN: Se hace saber a las partes que contra esta sentencia cabe interponer recurso de Casación para Unificación de Doctrina que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala dentro del improrrogable plazo de diez días hábiles inmediatos siguientes a la fecha de notificación de la sentencia. Si el recurrente no tuviera la condición de trabajador o beneficiario del régimen público de seguridad social deberá efectuar:

-El depósito de 600 € en la cuenta de 16 dígitos de esta Sala, abierta en el Banco de SANTANDER (BANESTO) con el nº 1552 0000 37 seguida del cuatro dígitos correspondientes al nº del recurso y dos dígitos del año del mismo.

-Asimismo si hay cantidad de condena deberá consignarla en la misma cuenta, pero con el código 80 en vez del 37 ó bien presentar aval bancario solidario en forma.

-Si el ingreso se hace mediante transferencia bancaria desde una cuenta abierta en cualquier entidad bancaria distinta, habrá que emitirla a la cuenta de veinte dígitos 0049 3569 92 0005001274 y hacer constar en el campo “Observaciones ó Concepto de la transferencia” los 16 dígitos que corresponden al procedimiento (1552 0000 80 ó 37 **** ++).

-Una vez firme, expídase certificación para constancia en el Rollo que se archivará en este Tribunal incorporándose el original al correspondiente Libro de Sentencias, previa devolución de los autos al Juzgado de lo Social de procedencia.

-Así por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

Síguenos en...



-La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

-Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

El contenido de la presente resolución respeta fielmente el suministrado de forma oficial por el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ).

Síguenos en...

