

**AUDIENCIA NACIONAL***Sentencia 88/2026, de 19 de mayo de 2026**Sala de lo Social**Rec. n.º 134/2026***SUMARIO:**

**Sector de Contact center. Trabajadores que desempeñan su actividad de lunes a viernes (o de lunes a sábado).** *Práctica empresarial generalizada consistente en no conceder compensación alguna cuando los festivos laborales -estatales, autonómicos y/o locales- coinciden con el sábado de descanso semanal.* En el III convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center se contempla una jornada ordinaria máxima en cómputo anual de 1.764 horas y de 39 horas semanales de trabajo efectivo, garantizándose el disfrute de dos fines de semana al mes y vacaciones de 32 días naturales. También contempla que quien preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas al convenio. Finalmente prevé que anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo, debiendo exponerse un ejemplar del mismo en un lugar visible en cada centro de trabajo. En aplicación de tales previsiones convencionales la Sala considera que no es posible el solapamiento del descanso semanal con los días festivos que coincidan con sábado. El Tribunal Supremo ya ha concluido sobre esta cuestión (específicamente en el ámbito del convenio de contact center) que quienes prestan servicio en régimen de turnos y no tienen establecido el descanso mínimo semanal en días fijos de la semana tienen derecho a disfrutar sus descansos semanales sin que puedan solaparse con los festivos laborales, compensándose, en su caso, los supuestos que se produzcan de solapamiento. El principio general es, por tanto, que los festivos que coincidan con el descanso semanal se han de considerar no disfrutados y deben ser compensados, pues no cabe el solapamiento de descansos semanales con tales festivos. Ese solapamiento debe evitarse, con independencia de los ajustes que deban efectuarse en la elaboración de los calendarios anuales. La práctica de la patronal cuestionada en el presente procedimiento debe ser considerada, por ello, como no ajustada a derecho. Solo en esa misma línea se entiende que el Tribunal Supremo reitera en su sentencia de 30-4-2025, rec. núm. 113/2023 (caso Zara) que las personas trabajadoras con jornada de lunes a domingo, que tienen establecido el descanso semanal en día fijo entre el lunes y el viernes, tienen derecho a que cuando coincide un festivo laboral con su día de descanso, les sea compensado y puedan disfrutar de otro día de descanso por dicho festivo, sin perjuicio del cumplimiento de la jornada anual. Esa misma compensación ha de reconocerse, dada la distinta naturaleza y finalidad de descanso mínimo semanal y el descanso por festivos laborales, a quienes habitualmente trabajan de lunes a viernes o de lunes a sábado y disfrutan de su descanso semanal en sábado cuando un festivo (nacional autonómico o local) coincida con tal sábado. El hecho de que el convenio obligue a que se ajuste mensualmente la distribución irregular diaria y semanal de la jornada; que posibilite la acumulación del descanso semanal por periodos de hasta 14 días; o que las personas trabajadoras disfruten, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días, no permite afirmar que la jornada en cómputo anual sufra variaciones como

Síguenos en...

consecuencia del reconocimiento de días adicionales en caso de coincidencia entre descanso semanal y festivo. Las dificultades empresariales en la elaboración del calendario anual no pueden equipararse a imposibilidad ni pueden llevarnos a afirmar que el reconocimiento de la compensación supone, de manera automática, incumplir la jornada en cómputo anual. La controversia no gira sobre la realización o no de la jornada fijada en convenio, sino sobre los días en los que efectivamente se ha de descansar y trabajar según los preceptos del convenio que regulan los días de descanso semanal y las vacaciones y cómo tales previsiones se han de reflejar en el calendario anual, de forma que, si el festivo coincide con el de libranza, necesariamente se habrá de reconocer el festivo no disfrutado. En consecuencia, las demandas han de ser estimadas. Y ello en los siguientes términos: 1) Se declara como no ajustada a derecho la práctica generalizada de las empresas del sector de contact center consistente en no establecer compensación de los días festivos laborales -estatales, autonómicos y/o locales- con los días de descanso semanal o libranza previamente asignados, cuando la prestación de servicios efectiva se produce de lunes a viernes o de lunes a sábado y el festivo coincide con sábado, estando ahí fijado su descanso semanal. 2) Se declara el derecho de todas las personas trabajadoras del sector afectadas por el presente conflicto a que los días festivos laborales no sean absorbidos ni neutralizados por el descanso semanal, reconociéndose la obligación empresarial de conceder un día adicional de descanso efectivo cuando se produzca la coincidencia o solapamiento entre ambos. 3) Se declara la obligación de las empresas del sector de compensar los festivos no disfrutados con efectos retroactivos desde el período no prescrito.

**PONENTE:**

*Don Francisco Javier Piñonosa Ros.*

**AUDIENCIA NACIONAL**

Sala de lo Social

Ledrada de la Administración de Justicia Dª.XXX

SENTENCIA Nº: 88/2026

Fecha de Juicio: 06/05/2026

Fecha Sentencia: 19/05/2026

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000134/2026

Proc. Acumulados: 158/2026, 161/2026, 167/2026

Ponente: D. FRANCISCO JAVIER PIÑONOSA ROS

Demandante/s: CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), UNION SINDICAL OBRERA (USO), FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FeSMC-UGT), FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS

Demandado/s: ASOCIACION DE COMPAÑIAS DE EXPERIENCIA CON CLIENTE (CEX)

Partes interesadas: CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF), CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (CIG), SINDICATO DE TRABAJADORES DE COMUNICACION (STC), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA), LANGILE ABERTZALEEN BATSORDEAK (LAB)

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA

SALA DE LO SOCIAL DE LA AUDIENCIA NACIONAL

SERVICIO COMUN DE TRAMITACION

PASEO DE LA CASTELLANA Nº 14 6ª PLTA. SALA DE VISTA (ENTREPLANTA)

MADRID

Tfno: 914007256/914007258

Correo electrónico: audiencianacional.salasocial@justicia.es Equipo/usuario: SLI

Síguenos en...



NIG: 28079 24 4 2026 0000138 Modelo: ANS105 SENTENCIA  
CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000134 / 2026  
Procedimiento de origen: / Sobre: CONFLICTO COLECTIVO  
Ponente Ilmo/a. Sr/a: D. FRANCISCO JAVIER PIÑONOSA ROS  
SENTENCIA 88/2026  
ILMO/A. SR./SRA.PRESIDENTE:  
D. RAMÓN GALLO LLANOS  
ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS:  
Dª ANA SANCHO ARANZASTI  
D. FRANCISCO JAVIER PIÑONOSA ROS

En MADRID, a diecinueve de mayo de dos mil veintiséis.

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 el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000134/2026 seguido por demanda de la CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO CGT (letrada DªXXX), UNION SINDICAL OBRERA USO (letrada DªXXX), FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES FeSMC-UGT (letrado D.XXX), FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (letrada DªXXX) contra ASOCIACION DE COMPAÑIAS DE EXPERIENCIA CON CLIENTE CEX (letrado D.XXX); siendo citadas como partes interesadas: CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS CSIF (Graduado Social D.XXX), CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA CIG (letrada DªXXX), SINDICATO DE TRABAJADORES DE COMUNICACION STC (letrado D.XXX), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA ELA (no comparece), LANGILE ABERTZALEEN BATSORDEAK LAB (no comparece) sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo./a. Sr./a. D. FRANCISCO JAVIER PIÑONOSA ROS.

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO.

El 13 de abril de 2026 la Confederación General del Trabajo (CGT) interpuso demanda de Conflicto Colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) e interesando la citación en calidad de interesados de la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO), Unión Sindical Obrera (USO), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA) y LAB (Langile Abertzaleen Batzordeak).

#### SEGUNDO.

En el Suplico de tal demanda se interesaba se dictare sentencia que declare:

- No ajustada a Derecho la práctica generalizada de las empresas del sector de Contact Center consistente en no establecer compensación de los días festivos laborales — estatales, autonómicos y/o locales— con los días de descanso semanal o libranza previamente asignados, considerándolos como festivos efectivamente disfrutados, en concreto cuando la prestación de servicios efectiva se produce de lunes a viernes o de lunes a sábado y el festivo coincide con sábado, estando ahí fijado su descanso semanal.
- El derecho de todas las personas trabajadoras del sector afectadas por el presente conflicto a que los días festivos laborales no sean absorbidos ni neutralizados por el descanso semanal, reconociéndose la obligación empresarial de conceder un día

Síguenos en...

adicional de descanso efectivo cuando se produzca la coincidencia o solapamiento entre ambos, con independencia del tipo de jornada o modalidad organizativa.

- Que dicha compensación debe materializarse necesariamente en tiempo de descanso efectivo individualizado por cada festivo concreto solapado.
- Que la práctica descrita ha venido produciendo efectos continuados en el tiempo, siendo las anteriores declaraciones aplicables tanto a las situaciones actuales como a las producidas con anterioridad a la interposición de la presente demanda, declarándose la obligación de las empresas de compensar los festivos no disfrutados con efectos retroactivos desde el período no prescrito.

#### TERCERO.

La citada demanda fue admitida a trámite por Decreto de fecha 15 de abril de 2026. Por Auto de esa misma fecha se resolvió sobre la prueba interesada por el sindicato demandante.

#### CUARTO.

En fecha 23 de abril de 2026 la Unión Sindical Obrera (USO) interpuso demanda contra la Asociación de Compañías de demanda contra la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) interesando se dictare sentencia que declare:

-El derecho de las personas trabajadoras afectadas por el presente conflicto a que se les dimensionen un día de descanso semanal en el transcurso de la semana, en aquellos supuestos en que coincidan, el descanso semanal, con algunos de los 14 festivos anuales.

-La obligación de la empresa de compensar retroactivamente a todas las personas trabajadoras que hayan sufrido la pérdida efectiva de un día de descanso semanal por la coincidencia entre su descanso semanal y un día festivo anual (nacional, autonómico o local), mediante la concesión de un día adicional de descanso o la compensación equivalente.

-Subsidiariamente, el derecho de las personas trabajadoras afectadas por el presente conflicto a que se les dimensionen un día de descanso semanal en un periodo mínimo de 14 días, en aquellos supuestos en que coincidan, el descanso semanal, con algunos de los 14 festivos anuales.

-Condene a la demandada a estar y pasar por la declaración anterior.

#### QUINTO.

La demanda interpuesta por la Unión Sindical Obrera dio lugar a los autos nº 158/2026. Por Auto de fecha 27 de abril de 2027 se acordó la acumulación de tales autos a los presentes, con nº 134/2026.

#### SEXTO.

En fecha 24 de abril de 2026 la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT) interpuso demanda de conflicto colectivo contra la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) interesando se dictare sentencia “en la que se declare el derecho de las personas trabajadoras que prestan servicios de lunes a viernes, a que se compensen con otro día de descanso, los días festivos que concurren en sábado”.

#### SÉPTIMO.

La demanda interpuesta por FeSMC-UGT dio lugar a los autos nº 161/2026. Por Auto de fecha 27 de abril de 2027 se acordó la acumulación de tales autos a los presentes, con nº 134/2026.

#### OCTAVO.

En fecha 27 de abril de 2026 la Federación de Servicios de Comisiones Obreras también interpuso demanda contra la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX). En el Suplico de tal demanda se interesaba se dictare sentencia por la que se declare:

Síguenos en...



a)El derecho de las personas trabajadoras que prestan servicios de lunes a viernes a que se compense con otro día de descanso, cuando éste coincida y se solape con las fiestas nacionales, locales o de Comunidad Autónoma.

b)Que dicha compensación del descanso se disfrute en un periodo no superior a 14 días.

c)Que se compense con un día de descanso adicional a las personas que se hayan encontrado en esta situación durante el último año.

#### NOVENO.

La demanda interpuesta por CCOO dio lugar a los autos nº 167/2026. Por Auto de fecha 28 de abril de 2027 se acordó la acumulación de tales autos a los presentes, con nº 134/2026.

#### DÉCIMO.

Se convocó y citó a todas las partes a la celebración de los actos de conciliación y juicio oral para el 6 de mayo de 2026. Llegada tal fecha y en ausencia de acuerdo se celebró juicio oral. En tal acto las partes expusieron sus posiciones en el sentido que a continuación se expone:

1.- El sindicato CGT se ratificó en su demanda. Se indica en la misma que el objeto del conflicto consiste en denunciar la práctica del sector consistente en no conceder compensación alguna cuando los festivos laborales —estatales, autonómicos y/o locales— coinciden con los días de descanso semanal fijo (sábado y domingo) de las personas trabajadoras cuya prestación efectiva de servicios se desarrolla de lunes a viernes (o de lunes a sábado, como se indica en la vista, pues los festivos que coinciden con domingo es habitual pasen al lunes). Se sostiene y desarrolla en el texto de la demanda que, con dicha práctica, el festivo laboral queda absorbido por el descanso semanal, produciéndose un solapamiento entre ambos derechos que priva a las personas trabajadoras del disfrute real y efectivo de los festivos que les corresponden. En el acto de la vista se reiteran los argumentos relativos al estado de la cuestión que ahora se plantea a la Sala, con referencia a los últimos pronunciamientos del Tribunal Supremo sobre la materia y al acuerdo adoptado por la Comisión Paritaria del III Convenio Colectivo de Contact Center.

2.- El sindicato USO también se ratifica en su demanda. Se afirma que la compensación en caso de solapamiento entre día de libranza y festivo debe ser similar a la ya acordada por la Comisión Paritaria en noviembre de 2024 o, subsidiariamente, conforme al criterio de esta misma Sala fijado en sentencia de 5 de noviembre de 2024. Se sostiene que el conflicto afecta a los trabajadores que prestan sus servicios en el sector de Contact Center, cuya jornada de trabajo efectiva es de lunes a viernes o de lunes a sábado y, a los que no se les compensa con un día de descanso adicional, en los supuestos en que se produce un solapamiento del descanso semanal con alguno de los 14 días festivos anuales, de carácter nacional, autonómico o local. Se sostiene por tal sindicato que en caso de que un día festivo coincida con descanso semanal, se genera el derecho de las personas trabajadoras a un día de compensación. Y ello al afirmar que los dos primeros apartados del art. 37 ET responden a conceptos jurídicos diferenciados y que no pueden neutralizarse entre sí, dada su distinta naturaleza y finalidad. Por ello se interesa se reconozca el derecho a los catorce festivos anuales legalmente establecidos, sin que dicho derecho pueda verse absorbido o compensado mediante su coincidencia con los descansos semanales. En el acto de la vista se mencionan los últimos pronunciamientos del Tribunal Supremo sobre la cuestión y la evolución en su tratamiento.

3.- La representación de la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores también mantuvo su demanda, adhiriéndose a las manifestaciones de los sindicatos que intervinieron en el acto de la vista con carácter previo. De forma sintética se señala en la misma que se impugna la decisión o práctica empresarial, generalizada en el sector de contact center, consistente en que cuando un festivo laboral cae en sábado, las empresas se niegan a compensar dicho día con otro adicional a las personas

Síguenos en...



trabajadoras que prestan servicios de lunes a viernes, produciéndose un solapamiento entre el descanso semanal (art. 37.1 ET) y el festivo (art. 37.2 ET).

4.- La Federación de Servicios de Comisiones Obreras ratificó su demanda y se adhirió a las manifestaciones del resto de demandantes. Se señala en la misma que, en términos similares a las citadas anteriormente, se sostiene que las empresas del sector operan con la práctica generalizada de no compensar el día de descanso semanal con otro día adicional, cuando ese día de descanso se solapa un festivo ya sea nacional, autonómico o local.

5.- Lo sindicatos CIG, CSIF y STC se adhirieron a las demandas.

6.- La representación de la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) se opuso a las demandas interesando su íntegra desestimación. Señaló la parte, como cuestión previa, la diferente razón de pedir de las distintas solicitudes contenidas en cada demanda. Y alegó, como primera excepción procesal, la de falta de legitimación activa de la Unión Sindical Obrera. Y ello al carecer dicho sindicato de representatividad suficiente y no haber participado en la negociación del Convenio Colectivo. Se añade que nada se acredita al respecto del número de representantes unitarios o número de afiliados de tal sindicato. En segundo lugar, también se alega la excepción de falta de acción respecto a CEX por ausencia de interés real y actual. Se indica, a este respecto, que el interés de las demandantes viene referido a las empresas del sector pero no afecta a la patronal, que carece de facultades para intervenir al respecto de los días de compensación que se solicitan. Se afirma, por ello, que la demandada carece de capacidad para dar cumplimiento a lo solicitado en las distintas demandas acumuladas. En tercer lugar, se alega como excepción la de inadecuación de procedimiento. Y ello al considerar la demandada que lo pretendido por los sindicatos demandantes es la modificación de facto del art. 23 del Convenio colectivo. Se afirma que en caso de estimación de la demanda se estaría reconociendo un mayor tiempo de descanso dejándose sin efecto real lo previsto en aquel artículo.

Respecto al fondo del asunto se señala, en síntesis, que las demandas han surgido tras la posición del Tribunal Supremo en el conocido como caso Zara; que lo solicitado en cada una de tales demandas, con distintas variaciones, se diferencia del supuesto examinado por el Tribunal Supremo en aquel asunto. Así, en el supuesto allí examinado se trataba de la existencia de un descanso predeterminado con trabajo de lunes a domingo mientras que lo que ahora solicitan los sindicatos es el reconocimiento de un día de compensación cuando no existe descanso predeterminado y el trabajo se presta habitualmente de lunes a viernes, coincidiendo el festivo con el sábado como día de descanso. Y si bien se coincide con las demandantes en reconocer la diferente naturaleza de los descansos recogidos en los apartados 1 y 2 del art. 37 ET se afirma que la estimación de las demandas iría en contra de la obligación de fijar el calendario de trabajo conforme al art. 36 ET y el Convenio. Se afirma, en definitiva, que lo solicitado por los sindicatos demandantes afecta, de facto, a la jornada de trabajo anual y que la propia sentencia del Tribunal Supremo, en el citado asunto de Zara, prevé de forma expresa que el reconocimiento de la compensación no debe tener consecuencias en el cómputo anual de la jornada.

El sindicato CGT se opuso a las excepciones alegadas por la patronal. Se indica que lo que se plantea en su demanda no es una decisión unilateral de una empresa sino un criterio organizativo de todo el sector y que, de hecho, se planteó esa cuestión a la Comisión Paritaria en noviembre de 2015 y si la patronal pudo llegar a un acuerdo vinculante en tal reunión no puede negar ahora su capacidad de interpretación del Convenio. Respecto de la inadecuación de procedimiento se niega que nos encontremos ante un conflicto de intereses pues se reitera que lo cuestionado es una práctica sectorial y no que se modifique el Convenio.

El sindicato USO indicó, al respecto de la falta de legitimación activa, que es público y notorio que ese sindicato tiene implantación suficiente en el sector; que esta misma Sala ha admitido la legitimación activa de USO en otros pleitos contra la misma patronal y que, en cualquier caso, el resto de sindicatos se han adherido a la demanda de USO. Respecto a la falta de acción se señala que es la propia patronal con la que se alcanzó un acuerdo en noviembre de 2015 y fue ella la que utilizó la expresión "dimensionamiento". Por último, se indica que USO en ningún momento ha solicitado la modificación del Convenio colectivo.

UGT se opone también a las excepciones indicando, al respecto de la falta de acción, que existe un interés real y efectivo, tal y como se pone de manifiesto con la consulta a la Comisión Paritaria, a la falta de acuerdo en la misma en marzo de 2016 y a la existencia de

precedentes anteriores en materia de solapamiento, Se remite aquel sindicato a pronunciamientos previos de esta misma Sala en la que se admite la legitimación pasiva de la patronal CEX cuando se trata de la existencia de una práctica supraempresarial. Se añade, por último, que UGT no está solicitando en modo alguno la modificación del Convenio colectivo.

Los sindicatos CCOO, CIG, CSIF y STC también muestran su oposición a las excepciones reiterando los argumentos de las organizaciones sindicales citadas en los párrafos anteriores en esta materia.

#### DECIMOPRIMERO.

Al tratarse de una cuestión jurídica no se fijaron hechos controvertidos. Tras recibirse el pleito a prueba se propuso y admitió prueba documental (reconocida por todas las partes). Emitidas las conclusiones, los autos quedaron conclusos para dictar sentencia.

Quedan acreditados y así se declaran los siguientes

### HECHOS PROBADOS

#### PRIMERO.

El presente conflicto tiene ámbito nacional y afecta a la totalidad de las personas trabajadoras de empresas del sector de Contact Center a quienes resulta de aplicación el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, publicado en el BOE nº 137, de 9 de junio de 2023. Dicho Convenio fue suscrito, de una parte, por la Asociación Empresarial «Asociación de Compañías de Experiencia con el Cliente (CEX)» en representación de las empresas del sector y, de otra parte, por las Organizaciones sindicales CCOO, y FeSMC-UGT.

#### SEGUNDO.

En fecha 6 de septiembre de 2018 el sindicato UGT presentó consulta a la Comisión Paritaria sobre la coincidencia de días de descanso semanal con días festivos (descriptor nº 28, documento nº 3 del descriptor nº 47 y descriptor nº 76). La reunión de la Comisión Paritaria de Interpretación del VI Convenio Colectivo de Contact Center de 11 de septiembre de 2018 finalizó sin acuerdo respecto aquella cuestión (descriptor nº 29, documento nº 4 del descriptor nº 47 y descriptor nº 77).

#### TERCERO.

En reunión de la Comisión Paritaria de fecha 13 de noviembre de 2024, tras consulta presentada por una delegada de personal de CCOO de una empresa del sector, se acordó lo siguiente (descriptores 78 y 79):

“Las personas trabajadoras que prestan su servicio de lunes a domingo y no cuenten con días de descanso semanal fijos, si le coincidiera un festivo en el descanso semanal, deberá dimensionarse un día de descanso adicional en el transcurso de esa semana”.

#### CUARTO.

En fecha 20 de febrero de 2026 el sindicato CGT presentó consulta a la Comisión Paritaria del Convenio sobre la interpretación del artículo 23 del Convenio (descriptores nº 3, 32 y 75). La reunión de la Comisión Paritaria de fecha 10 de marzo de 2026 finalizó sin acuerdo en este punto (descriptor nº 33).

#### QUINTO.

Distintas empresas del sector contact center han dado respuesta negativa a las solicitudes y consultas relativas a la compensación de festivos coincidentes con días de descanso semanal en sábados (documentos nº 6 y 8 a 17 del descriptor nº 47 y descriptor nº 100, por reproducidos).

Síguenos en...



## SEXTO.

En fecha 6 de marzo de 2026 tuvo lugar intento de mediación en el SIMA tras la solicitud presentada por el sindicato CGT en fecha 23 de febrero de 2026, con el resultado de falta de acuerdo (descriptor nº 4, documento nº 2 del descriptor nº 47 y descriptores nº 80 y 102).

En fecha 23 de abril de 2026 el sindicato USO presentó solicitud de mediación ante el SIMA (descriptor nº 66). Se celebró tal acto, con el resultado de falta de acuerdo, el 8 de mayo de 2026 (descriptor nº 128).

El sindicato CCOO presentó solicitud de mediación ante el mismo Servicio el 27 de abril de 2026 (descriptor nº 103).

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

## PRIMERO.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del proceso de conflicto colectivo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.5 y 67 de la Ley Orgánica 6/85, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo establecido en los artículos 8.1 y 2 g) de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

## SEGUNDO.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 97.2 LRJS, los hechos declarados probados se sustentan únicamente en la prueba documental que se hace constar en los ordinales que conforman el relato fáctico, con expresión concreta de su situación en autos.

## TERCERO.

Se somete a la consideración de esta Sala un conflicto sectorial relativo al sector de contact center y dirigido contra la patronal de tal sector. Con independencia de la formulación de las distintas demandas lo cierto es que la discrepancia que enfrenta a las partes es común y se desprende del tenor literal de aquellas y de las aclaraciones efectuadas en fase de alegaciones. Así, se trata de determinar si la práctica de la patronal del sector al no reconocer a las personas trabajadoras que desempeñan su trabajo de lunes a viernes (o de lunes a sábado) compensación alguna cuando los festivos laborales -estatales, autonómicos y/o locales- coinciden con los días de descanso semanal fijo (sábado y domingo) es o no ajustada a derecho.

Expuestas las posiciones de las partes en el antecedente fáctico décimo de la presente resolución debemos resolver, con carácter previo, las excepciones que como óbices de carácter procesal ha opuesto la representación de la patronal (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente, CEX).

I.- En primer lugar se cuestiona la legitimación activa de uno de los sindicatos demandantes, la Unión Sindical Obrera. Y ello por cuanto, se afirma, la misma carecería de implantación suficiente en el ámbito del Convenio, no siendo negociadora del Convenio y sin acreditar la existencia de representantes unitarios en el sector.

Para resolver tal excepción y como hicimos en nuestra SAN de 6-11-2024- proc. 268/2024- debe resaltarse que la doctrina de la Sala IV del TS- por todas STS 15-6-2021- rec. 85/2019-, y de 14-4-2021- rec. 1/2020- a la hora de interpretar el concepto de implantación a que se refieren los arts. 17.2 y 154 de la LRJS en orden a conceder legitimación a las organizaciones sindicales para promover conflictos colectivos, destaca que en cuanto que implican el desarrollo de parte del contenido esencial del derecho de libertad sindical (art. 2.2 d) de la LOLS) cual es la promoción de conflictos colectivos, debe mantenerse una línea proactiva es orden a reconocer legitimación a cualquier organización sindical que acredite una mínima implantación en el ámbito del conflicto -así en la última de las resoluciones que se citan se reconoce legitimación, corrigiendo el previo criterio de esta Sala, a una organización que contaba tan solo con un representante unitario en una empresa que explota 14 centros de trabajo-.

En el presente supuesto es cierto que no se acredita en forma alguna que USO tenga implantación en el sector, el número de representantes unitarios en las empresas de contact

Síguenos en...



center o el número de afiliados. Nada se menciona al respecto en la demanda de aquel sindicato y nada consta en la prueba documental aportada. Ahora bien, en el acto de juicio comparecieron también como demandantes los sindicatos CGT, CCOO y UGT). Y estos dos últimos, al igual que el resto de sindicatos llamados como interesados, se adhirieron a la demanda planteada por USO asumiendo íntegramente sus argumentos. La consecuencia de su adhesión resulta ser, como se indica en la STS de 11-5-2022, rec. 112/20, la de ostentar la legitimación pertinente para sostener la pretensión articulada por la parte actora promotora del litigio, aunque hubiera decaído la de ésta.

Por tanto, aunque eventualmente pudiera estimarse la falta de legitimación activa de USO en función de su implantación efectiva, ello no impide la aplicación de lo previsto en el art. 13.3 LEC ("Admitida la intervención, no se retrotraerán las actuaciones, pero el interviniente será considerado parte en el proceso a todos los efectos y podrá defender las pretensiones formuladas por su litisconsorte o las que el propio interviniente formule, si tuviere oportunidad procesal para ello, aunque su litisconsorte renuncie, se allane, desista o se aparte del procedimiento por cualquier otra causa").

En consecuencia, la excepción debe ser desestimada. Y ello con mayor motivo por cuanto, adicionalmente, esta Sala sí tiene conocimiento de que el citado sindicato USO tenía implantación en distintas empresas del sector de contact center, no cuestionándose su legitimación en aquellos otros procedimientos (SAN 04-11-2024, proc. 188/2024; 03-02-2024, proc. 315/2023; 05-01-2024, proc.275/2023 y 18-02-2021, proc. 255/2020, entre otras).

II.- La segunda de las excepciones es la de falta de acción por la inexistencia, según afirma la demandada, de un interés real y actual de la patronal CEX a la vista de lo solicitado en cada una de las demandas. La Sala, en SAN 4-12-2015, proc. 301/2015, ya estudió la excepción de falta de acción, señalando lo siguiente: "La STS de 18 de julio de 2002 (Rec. 1289/2001) realizó un importante esfuerzo para delimitar el concepto de "falta de acción". Dicha sentencia razona que: "La denominada" falta de acción "no tiene, al menos desde la visión de los tribunales laborales, un estatuto procesal claramente delimitado que le otorgue autonomía propia. Ello ha propiciado que, según las ocasiones, se la haya identificado, y no en todos los casos acertadamente, con: A) un desajuste subjetivo entre la acción y su titular; B) una inadecuación objetiva del proceso elegido en relación con la pretensión ejercitada; C) la ausencia de un interés litigioso actual y real, de modo especial cuando se ejercitan acciones declarativas; y D) una falta de fundamentación de la pretensión ejercitada".- Hemos mantenido el mismo criterio, en SAN 23-12-2013, proced. 386/2012; 11-02-2014, procedimientos 477/2013 y 356/2013, 25-02- 2014, proced. 39/14, 21-07-2014, proced. 135/2014, SAN 2-03-2016, proced. 377/15, SAN 10-05-2017, proced. 71/17 y SAN 20-07-2017, proced. 177/2017, en los que hemos definido qué criterios son aplicables para la estimación de la excepción de falta de acción".

El art. 153.1 LRJS dice lo siguiente: 1. Se tramitarán a través del presente proceso las demandas que afecten a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible de determinación individual y que versen sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio colectivo, cualquiera que sea su eficacia, pactos o acuerdos de empresa, o de una decisión empresarial de carácter colectivo, incluidas las que regulan el apartado 2 del artículo 40, el apartado 2 del artículo 41, y las suspensiones y reducciones de jornada previstas en el artículo 47 del Estatuto de los Trabajadores que afecten a un número de trabajadores igual o superior a los umbrales previstos en el apartado 1 del artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores, o de una práctica de empresa y de los acuerdos de interés profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes, así como la impugnación directa de los convenios o pactos colectivos no comprendidos en el artículo 163 de esta Ley. Las decisiones empresariales de despidos colectivos se tramitarán de conformidad con lo previsto en el artículo 124 de esta Ley.

Es claro, por tanto, que el conflicto colectivo constituye un vehículo adecuado para resolver conflictos jurídicos, entre los que cabe la interpretación y/o aplicación de normas convencionales, siempre que se trate de conflictos jurídicos actuales, en los que las posiciones de los litigantes estén perfectamente definidas, entendiéndose como tales, que mantengan posiciones antagónicas.

En el presente caso la Sala no puede apreciar la citada excepción. Como también señalamos en la SAN de 18-02-2021, proc. 255/2020, referido a la misma patronal ahora demandada "Con relación a la legitimación pasiva en el proceso de conflicto colectivo en los conflictos colectivos de ámbito sectorial, dicha cuestión fue objeto de examen en la STS de 20-

9-2.010- rec. 220/2.009- que razona que la legitimación pasiva en el proceso de conflicto colectivo no depende de la norma aplicable para resolver el conflicto, sino del objeto de éste, y que cuando se impugnan unas prácticas supra-empresariales generalizadas en el sector la legitimación pasiva le corresponde a las asociaciones patronales que representan a las referidas empresas y no a las empresas como tales”.

En el presente caso es claro que nos encontramos ante una misma práctica supraempresarial. Así se desprende de la falta de acuerdo expresada por la propia patronal ante la consulta planteada en la Comisión Paritaria y de las distintas negativas, en una misma postura denegatoria, ofrecidas por distintas empresas del sector (hecho probado quinto). La excepción, por tanto, se rechaza pues nos encontramos ante un conflicto real y actual que afecta a los intereses representados por la patronal demandada.

III.- La tercera y última excepción es la que hace referencia a una eventual inadecuación de procedimiento. Afirma la demandada que, en rigor, las demandantes estarían impugnando de facto el art.23 del Convenio colectivo. El tenor literal de dicho precepto es el siguiente:

“Artículo 23. Distribución irregular de la jornada.

El número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a 48 horas durante la vigencia de este Convenio.

La distribución irregular diaria y semanal de la jornada deberá ajustarse mensualmente, de tal forma que, en dicho periodo no podrán realizarse más horas de las que se establecen en el cómputo semanal. A tales efectos habrá que considerar los días festivos existentes en el mes. El ajuste mensual se realizará en la primera semana del mes siguiente.

En el caso de los contratos a tiempo parcial con jornada superior a 30 horas semanales, el límite semanal para la distribución irregular señalado en el apartado anterior, deberá ajustarse proporcionalmente a su jornada sin que supere el número de horas mensuales proporcionales sobre la jornada completa.

Quienes tengan un contrato a tiempo parcial y una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

El descanso semanal podrá acumularse por periodos de hasta catorce días, dentro de los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días, siendo el límite máximo de trabajo sin descanso de ocho días.

Aquellas empresas que vinieran realizando un límite máximo menor, sin descanso, lo mantendrán como condición más beneficiosa.

No obstante, las personas trabajadoras disfrutarán, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días.

Por acuerdo individual o colectivo se podrá establecer otro sistema de libranza”.

Ninguno de los sindicatos demandantes cuestiona la vigencia y aplicación del citado precepto. Es más, se parte en las demandadas acumuladas de la existencia de un conjunto estructurado de personas trabajadoras a partir de un elemento de homogeneidad y de una práctica supraempresarial también uniforme consistente en no compensar los días de descanso semanal que se solapan con festivos en sábado. La existencia de evidentes dificultades para las empresas del sector en la planificación mensual en función de los días festivos de cada mes o la eventual afectación al cómputo de la jornada anual son cuestiones relacionadas con el fondo; sin que proceda apreciar la excepción procesal de inadecuación de procedimiento. El conflicto es, por tanto, real y el cauce procedimental el adecuado.

#### CUARTO.

Resueltas las excepciones procesales es preciso entrar a conocer del fondo del asunto. Y ello pasa por tomar en consideración la doctrina de nuestro Tribunal Superior en materia de coincidencia del descanso semanal con un festivo. La reciente STS de 11-03-2026, rcud. 106/2025, contiene una recopilación de la normativa y doctrina a tener en consideración al respecto de tal solapamiento. Se indica en tal resolución lo siguiente:

“El solapamiento de festivo y descanso semanal.

1.Normas en presencia.

Síguenos en...



A)La Directiva 2003/88, de 4 de noviembre, regula determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo. En su art. 5 establece lo siguiente:

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que todos los trabajadores disfruten, por cada período de siete días, de un período mínimo de descanso ininterrumpido de 24 horas, a las que se añadirán las 11 horas de descanso diario establecidas en el artículo 3 [...].

B)Por su parte el artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores posee el siguiente tenor en la parte que ahora interesa:

1.Los trabajadores tendrán derecho a un descanso mínimo semanal, acumulable por periodos de hasta catorce días, de día y medio ininterrumpido que, como regla general, comprenderá la tarde del sábado o, en su caso, la mañana del lunes y el día completo del domingo [...]

2.Las fiestas laborales, que tendrán carácter retribuido y no recuperable, no podrán exceder de catorce al año, de las cuales dos serán locales [...].

C)El RD 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, dispone que Los períodos máximos de conducción diarios y semanales y los descansos mínimos entre jornadas y semanal de los conductores de transportes interurbanos deberán respetar los límites establecidos en el Reglamento (CE) n.º 561/2006 , del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) n.º 3821/85 y (CE) n.º 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) 3820/85 del Consejo.

D)El artículo 4º del citado Reglamento 561/2006 define el período de descanso semanal normal (el que posee al menos 45 horas) o reducido (mínimo de 24 horas consecutivas). Asimismo, el artículo 8º dispone que en el transcurso de dos semanas consecutivas el conductor tendrá que tomar al menos dos períodos de descanso semanal normal, o un período de descanso semanal normal y un período de descanso semanal reducido de al menos 24 horas; no obstante, la reducción se compensará con un descanso equivalente tomado en una sola vez antes de finalizar la tercera semana siguiente a la semana de que se trate. Un período de descanso semanal tendrá que comenzarse antes de que hayan concluido seis períodos consecutivos de 24 horas desde el final del anterior período de descanso semanal.

## 2.Jurisprudencia del TJUE

La STJUE (Gran Sala) de 4 de junio de 2020 (C-588/18, Fetico), explica que el Derecho de la UE sobre descanso semanal y vacaciones no impide que los permisos superpuestos a vacaciones o descanso semanal queden sin disfrute. Es decir, "Los artículos 5 (descanso semanal) y 7 (vacaciones anuales) de la Directiva 2003/88 [...] deben interpretarse en el sentido de que no se aplican a una normativa nacional que no permite a los trabajadores reclamar el disfrute de los permisos retribuidos que contempla esta normativa en días en los que estos trabajadores deben trabajar cuando las necesidades y obligaciones para las que están previstos estos permisos retribuidos se produzcan durante los períodos de descanso semanal o de vacaciones anuales retribuidas contemplados en estos artículos."

Por su lado, la STJUE de 2 de marzo de 2023 (C-477/21), recuerda cómo el Derecho UE exige que los periodos de descanso diario y semanal no se solapen, pues el primero no forme parte del segundo sino que se añada a él. Y aunque la ley nacional establezca un período de descanso semanal que exceda del mínimo previsto por el Derecho UE, debe concederse, además de ese período, el descanso diario garantizado.

## 3.Antecedentes doctrinales

A)La STS de 23 de septiembre de 1993 (rec. 1981/1991, Ensidesa) negó que los trabajadores que prestaban servicios de lunes a viernes tuvieran derecho a disfrutar de tres días de descanso adicionales para compensar las fiestas que coincidían en sábado o que se les retribuyeran económicamente estos tres días.

Además, la sentencia pone de relieve lo diferente que es el que un festivo coincida con fecha en que el trabajador debería disfrutar del descanso semanal y el festivo fijado para

Síguenos en...



sábado si la persona tiene jornada laboral solo de lunes a viernes: se disfruta del descanso semanal no habría además ni semejanza ni identidad de razón entre la compensación de un festivo en el que se ha de realizar el descanso que corresponde a un domingo efectivamente trabajado y la pretensión de que se compense con un descanso adicional un sábado no trabajado cuando ese sábado coincida con un festivo.

B) La STS 41/2021 de 14 enero (rec. 3962/2018, Clece) explica que los tiempos de descanso "constituyen tiempo de libre disposición para el trabajador durante los cuales puede desarrollar actividades absolutamente ajenas al trabajo y que tienen su razón de ser en el derecho al descanso que resulta ser consustancial a la propia actividad laboral, pues no en vano el artículo 40.2 CE encarga a los poderes públicos que garanticen el descanso necesario mediante la limitación de la jornada laboral y las vacaciones periódicas retribuidas."

C) La STS 689/2021 de 30 junio (rcud 4036/2018; SERMAS), concluye que, probado el solapamiento entre días festivos y de descanso semanal, "solamente cuando se supere la jornada máxima prevista en el convenio se generaría un crédito a favor de la persona trabajadora afectada, que tendría la consideración de horas extraordinarias de acuerdo con el artículo 35.1 ET y que, conforme al artículo 49 del convenio de aplicación, se abonarían mediante retribución dineraria en los términos previstos en el mismo, salvo que en virtud de un pacto individual se haya acordado la compensación por tiempo de descanso".

#### 4. La STS (Pleno) 570/2022 de 22 junio (rec. 73/2020)

La STS (Pleno) 570/2022 de 22 junio (rec. 73/2020, Atento), ya citada de forma reiterada, constituye la base tanto de la reclamación originaria cuanto de la sentencia recurrida y de la impugnación al recurso. Por ello debemos aquilatar de forma detallada su alcance.

El problema surge respecto de quienes prestan servicio en régimen de turnos y que no tienen establecido el descanso mínimo semanal en días fijos de la semana. En concreto, porque cuando coincide su descanso semanal con un festivo la empresa no les reconoce un día libre adicional a sus trabajadores. Nuestra sentencia les reconoce el derecho a disfrutar sus descansos semanales sin que puedan solaparse con los festivos laborales, compensándose en los supuestos en que se produzca solapamiento.

Nuestra sentencia da cuenta de que al caso se aplica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en BOE de 12 de julio de 2017. En él se contempla una jornada ordinaria máxima de 1.764 horas (art. 22), garantizándose el disfrute de dos fines de semana al mes (art. 25) y vacaciones de 32 días naturales (ar. 27). Su artículo 47 aparece rubricado como "Complementos por festivos y domingos" y prescribe que Quien preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este Convenio.

Para razonar la estimación de lo pretendido sindicalmente expone que Las fiestas laborales contribuyen al descanso de los trabajadores, de conformidad con lo previsto en el art. 40.2 de la Constitución, por lo que, respecto de estos trabajadores a turnos que no tienen establecido el descanso semanal en días fijos de la semana, si la empresa fija su prestación de servicios de forma que el descanso semanal coincida con los días festivos, debemos concluir que esos trabajadores tienen derecho a disfrutar sus descansos semanales sin que puedan solaparse con los festivos laborales, compensándose, en su caso, los supuestos que se produzcan de solapamiento.

#### 5. La STS 570/2023 de 20 septiembre (rec. 250/2021)

La STS 570/2023 de 20 septiembre (rec. 250/2021; GEACAM) afronta el problema de si las personas trabajadoras de los centros operativos de la empresa demandada que realizan la actividad de extinción de incendios forestales tienen derecho, durante el periodo de la campaña de extinción, a que los días festivos se consideren días de trabajo efectivo. Con apoyo en el art. 37.2 ET, concluye que los festivos no pueden tener tal consideración de tiempo de trabajo efectivo, dado que el precepto estatutario debe ser entendido como que "las fiestas laborales han de disfrutarse y, en principio, en esos días festivos no se trabaja. Lo que caracteriza a las fiestas laborales es precisamente que, a pesar de que en esos días festivos no se trabaja, los trabajadores perciben su retribución como si hubieran trabajado, sin que ello se pueda recuperar. La ley pretende, en suma, que las fiestas laborales no sean un tiempo de trabajo efectivo, a pesar de lo cual ese tiempo se retribuye y no se recupera.

Lo que sucede es que, en determinadas actividades (prototípicamente, las que no se pueden interrumpir), puede haber trabajadores que no puedan disfrutar siempre de los días festivos, o de todos los días festivos, porque tengan que prestar servicios en algunos de esos días. Esto es lo que ocurre, precisamente, en el presente supuesto; y por eso el convenio colectivo prevé el mencionado complemento de trabajo en festivos".

#### 6.La STS 502/2024 de 22 febrero (rec. 11/2022)

La STS 502/2024 de 22 febrero (rec. 11/2022, Sitel Ibérica) considera contraria a Derecho la práctica empresarial consistente en hacer coincidir los descansos semanales variables con días festivos (estatales, autonómicos, o locales). Ese solapamiento contradice diversos preceptos y debe evitarse, con independencia de los ajustes que comporte en orden a garantizar el cumplimiento de la jornada ordinaria prevista en el convenio colectivo aplicable (Contact Center también).

#### 7.La STS 997/2024 de 9 julio (rec. 222/2022)

La STS 997/2024 de 9 julio (rec. 222/2022; Espasa Calpe) estima la pretensión sindical, considerando ilegal la práctica empresarial conforme a la cual la empresa, cuando el descanso semanal de los trabajadores coincide con alguno de los 14 festivos laborales, no efectúa compensación alguna. "Dicha práctica empresarial no se ajusta a Derecho, ya que los trabajadores afectados por el conflicto tienen derecho a disfrutar sus descansos semanales sin que puedan solaparse con los festivos laborales, compensándose, en su caso, los supuestos en que se produzcan dicho solapamiento".

Aunque la solución debe ser similar en todo supuesto, en el caso allí resuelto estamos ante trabajadores que no tienen determinado, durante todo el año, siempre el descanso semanal en los mismos días fijos a la semana.

#### 8.La STS 372/2025 de 30 abril (rec. 113/2023).

La STS 372/2025 de 30 abril (rec. 113/2023, Zara) reitera que las personas trabajadoras con jornada de lunes a domingo, que tienen establecido el descanso semanal en día fijo entre el lunes y el viernes, tienen derecho a que cuando coincide un festivo laboral con su día de descanso, les sea compensado y puedan disfrutar de otro día de descanso por dicho festivo, sin perjuicio del cumplimiento de la jornada anual.

Para resolver tal debate debemos referirnos a las previsiones del artículo 37.2 cuando señala -obviamente pensando en la generalidad de las personas trabajadoras por cuenta ajena en nuestro país, que disfrutan su descanso semanal en domingo- que si coincide el mismo con una de dichas festividades debe resolverse «siendo, en todo caso, objeto de traslado al lunes inmediatamente posterior el descanso laboral correspondiente a las fiestas que coincidan con domingo». Fácil es deducir que la voluntad del legislador, que califica el festivo como "descanso laboral", ha sido la de que quien trabaje por cuenta ajena disfrute, no solo de los descansos semanales y anuales que tienen su fundamento en la preservación de su salud laboral y su sustento también en la Directiva comunitaria, de hasta 14 días de carácter retribuido y no recuperable como festivos laborales de ámbito estatal o autonómico.

También es relevante recordar que el art. 47 del Real Decreto 2001/1983, de 28 de julio, sobre regulación de la jornada de trabajo, jornadas especiales y descansos, vigente en virtud de disposición derogatoria única del Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, establece que «cuando, excepcionalmente y por razones técnicas u organizativas, no se pudiera disfrutar el día de fiesta correspondiente o, en su caso, de descanso semanal, la Empresa vendrá obligada a abonar al trabajador, además de los salarios correspondientes a la semana, el importe de las horas trabajadas en el día festivo o en el período de descanso semanal, incrementadas en un 75 por 100, como mínimo, salvo descanso compensatorio», lo cual viene a confirmar que el criterio general debe ser el del disfrute de los festivos laborales en toda su extensión, y solo en situaciones excepcionales podrá ser sustituido por descanso alternativo o retribución.

De no adoptarse tal solución nos encontraremos con la circunstancia de que quienes descansan semanalmente el domingo podrán disfrutar de la totalidad de los festivos anuales, mientras que aquellos grupos minoritarios que, por exigirlo el sistema productivo, deban trabajar también el domingo van a disfrutar de menos descansos que la mayoría de la

población: resulta evidente que dicha solución pugna con los principios que regulan el derecho del trabajo y el descanso laboral en su conjunto, sea por salud o por convención social; conclusión que se alcanza sin que el reconocimiento del derecho a disfrutar de la totalidad de descansos semanales y festivos anuales deba tener consecuencias en la jornada anual y al margen de las repercusiones que dicho descanso pueda tener en la distribución de la misma, cuestiones que no son objeto de este proceso”.

Tales antecedentes resultan de plena aplicación al presente supuesto pues las demandantes plantean la aplicación de los mismos criterios cuando las personas trabajadoras, sujetas al Convenio Colectivo estatal del sector de Contact Center, prestan servicios habitualmente de lunes a viernes o de lunes a sábado y cuyo descanso semanal recae en sábado coincidente con festivo. Pues bien, la Sala ha de aplicar aquella misma doctrina jurisprudencial a tal supuesto por las siguientes razones:

1.- Hay que partir, en primer lugar, de la tradicional distinción entre jornada y horario para ver cómo las mismas tienen su reflejo en el calendario anual conforme a las previsiones del Convenio del sector. Así, la jornada determina número de horas que se han de trabajar dentro del lapso temporal de que se trate, mientras que el horario es una consecuencia o derivación de tal jornada determinando el tiempo exacto en que cada día se ha de prestar servicio, respetando siempre, como norma, la duración de la jornada establecida (TS 22-7-95, rec. 443/1995; 4-11-97, rec. 460/1997 y 26-6-98, rec. 4621/1997). Y, conforme a lo dispuesto en el art.34.6 ET, la empresa debe elaborar anualmente un calendario laboral y exponerlo en un lugar visible de cada centro de trabajo. En este documento puede contenerse el horario, la jornada anual y la distribución de los días laborables, festivos, descansos y otros días inhábiles de la plantilla de los trabajadores, según la jornada máxima legal o pactada. La obligación legal de elaborar el calendario laboral no incluye la publicación de los concretos horarios de trabajo, ya que, de hacerlo, habría que ignorar y dejar sin efecto las facultades organizativas del empleador.

En el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center se contempla (como también hacía el II Convenio y ya fue examinado por la STS 570/2022, antes citada) una jornada ordinaria máxima en cómputo anual de 1.764 horas y de 39 horas semanales de trabajo efectivo (art. 22), garantizándose el disfrute de dos fines de semana al mes (art. 25) y vacaciones de 32 días naturales (ar. 29). Y el actual artículo 49 regula los “Complementos por festivos y domingos” señalando que “Quien preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este Convenio”.

Y el último párrafo del art. 22 del mismo Convenio prevé que “Anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo. Un ejemplar del mismo se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo”.

Y es en la aplicación de tales previsiones convencionales por las que la Sala considera no es posible el solapamiento del descanso semanal con los días festivos que coincidan con sábado. A diferencia de lo que sostiene la patronal, no se trata de efectuar una lectura aislada de la STS 372/2025 de 30 abril (rec. 113/2023, Zara) para concluir que el supuesto allí examinado (trabajadores de lunes a domingo) es distinto al que ahora se plantea (trabajadores que prestan servicios de lunes a viernes o de lunes a sábado). Se ha de examinar la evolución del tratamiento del solapamiento de descanso semanal y festivo con otros pronunciamientos anteriores del TS en los que se concluye (específicamente en el ámbito del Convenio de contact center) que, por ejemplo, quienes prestan servicio en régimen de turnos y que no tienen establecido el descanso mínimo semanal en días fijos de la semana tienen derecho a disfrutar sus descansos semanales sin que puedan solaparse con los festivos laborales, compensándose, en su caso, los supuestos que se produzcan de solapamiento. El principio general es, por tanto, que los festivos que coincidan con el descanso semanal se han de considerar no disfrutados y deben ser compensados, pues no cabe el solapamiento de descansos semanales con tales festivos (estatales, autonómicos, o locales). Ese solapamiento debe evitarse, con independencia de los ajustes que deban efectuarse en la elaboración de los calendarios anuales. La práctica de la patronal cuestionada en el presente procedimiento debe ser considerada, por ello, como no ajusta a derecho.

2.- Solo en esa misma línea se entiende que STS 372/2025 de 30 abril (rec. 113/2023, Zara) reitera (y aquí el verbo es importante) que las personas trabajadoras con jornada de

Síguenos en...



lunes a domingo, que tienen establecido el descanso semanal en día fijo entre el lunes y el viernes, tienen derecho a que cuando coincide un festivo laboral con su día de descanso, les sea compensado y puedan disfrutar de otro día de descanso por dicho festivo, sin perjuicio del cumplimiento de la jornada anual. Esa misma compensación ha de reconocerse, dada la distinta naturaleza y finalidad de descanso mínimo semanal y el descanso por festivos laborales (diferenciación no cuestionada por la demandada), a quienes habitualmente trabajan de lunes a viernes o de lunes a sábado y disfrutan de su descanso semanal en sábado cuando un festivo (nacional autonómico o local) coincida con tal sábado.

3.- Señala la parte demandada que tal decisión supondría, de facto, la modificación de lo previsto en el art.23 del Convenio (antes transcrito) pues se afectaría al cómputo de la jornada anual. O, en la terminología utilizada por la STS 30-04-2025, rec. 113/2023, que el reconocimiento del derecho a disfrutar de la totalidad de descansos semanales y festivos anuales tendría consecuencias en la jornada anual. Aquella afirmación tampoco puede ser compartida por la Sala. El hecho de que el art.23 del Convenio obligue a que se ajuste mensualmente la distribución irregular diaria y semanal de la jornada; que posibilite la acumulación del descanso semanal por periodos de hasta 14 días; o que las personas trabajadoras disfruten, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días no permite afirmar que la jornada en cómputo anual sufra variaciones como consecuencia del reconocimiento de días adicionales en caso de coincidencia entre descanso semanal y festivo. Las dificultades empresariales en la elaboración del calendario anual (art.34.6 ET y art.22 del Convenio sectorial, sin perjuicio de la remisión a Convenios inferiores que efectúa el art.4) no pueden equipararse a imposibilidad ni pueden llevarnos a afirmar que el reconocimiento de la compensación supone, de manera automática, incumplir la jornada en cómputo anual. Como antes se ha señalado, la controversia no gira sobre la realización o no de la jornada fijada en Convenio, sino sobre los días en los que efectivamente se ha de descansar y trabajar según los preceptos del Convenio que regulan los días de descanso semanal y las vacaciones y cómo tales previsiones se han de reflejar en el calendario anual, de forma que si el festivo coincide con el de libranza, necesariamente se habrá de reconocer el festivo no disfrutado.

Es más, la patronal ahora demandada ni alega ni prueba que en caso de coincidencia de festivos con días de libranza a disfrutar en sábado se estén respetando los periodos de descanso reconocidos en la norma convencional. En definitiva, de no estimarse las pretensiones de las demandas el colectivo afectado disfrutaría de menos días de descanso reales que el resto de trabajadores en sus mismas condiciones salvo la coincidencia de la libranza en sábado festivo.

En consecuencia, las demandas han de ser estimadas. Y ello en los siguientes términos:

I.- Se declara como no ajustada a derecho la práctica generalizada de las empresas del sector de Contact Center consistente en no establecer compensación de los días festivos laborales -estatales, autonómicos y/o locales- con los días de descanso semanal o libranza previamente asignados, cuando la prestación de servicios efectiva se produce de lunes a viernes o de lunes a sábado y el festivo coincide con sábado, estando ahí fijado su descanso semanal. La expresión utilizada en la demanda de USO "que se les dimensione un día de descanso semanal" ha de entenderse referida a la obligación de las empresas del sector de programar el día festivo no disfrutado. Y ello para que la compensación, tal y como se desprende de la demanda de CCOO, pueda disfrutarse en un periodo no superior a 14 días. Es cierto que no existe norma que imponga el disfrute de la compensación en ese periodo pero si tenemos en cuenta que al inicio de cada año ya se conocen los festivos nacionales y autonómicos no tendría sentido que a los trabajadores a los que no les coincide el descanso con festivo en sábado puedan disfrutar de tal compensación mientras que a aquellos a los que sí les coincide se les demore el día de compensación a criterio de la empresa y por un periodo indeterminado.

II.- Se declara el derecho de todas las personas trabajadoras del sector afectadas por el presente conflicto a que los días festivos laborales no sean absorbidos ni neutralizados por el descanso semanal, reconociéndose la obligación empresarial de conceder un día adicional de descanso efectivo cuando se produzca la coincidencia o solapamiento entre ambos.

Síguenos en...



III.- Se declara la obligación de las empresas del sector de compensar los festivos no disfrutados con efectos retroactivos desde el período no prescrito.

QUINTO.

La presente resolución no es firme y contra la misma cabe interponer recurso de casación ante la Sala de lo Social del Tribunal Supremo (art. 205.1 LRJS).

En virtud de lo expuesto

### **FALLAMOS**

Previa desestimación de las excepciones de falta de legitimación activa respecto a la Unión Sindical Obrera y de las excepciones de falta de acción e inadecuación de procedimiento, estimamos las demandas interpuestas por la Confederación General del Trabajo (CGT), Unión Sindical Obrera (USO), la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT) y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, a las que se adhieren los sindicatos CIG, CSIF y STC, frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX). Y, en consecuencia:

Declaramos como no ajustada a derecho la práctica generalizada de las empresas del sector de Contact Center consistente en no establecer compensación de los días festivos laborales -estatales, autonómicos y/o locales- con los días de descanso semanal o libranza previamente asignados, cuando la prestación de servicios efectiva se produce de lunes a viernes o de lunes a sábado y el festivo coincide con sábado, estando ahí fijado su descanso semanal.

Declaramos el derecho de todas las personas trabajadoras del sector afectadas por el presente conflicto a que los días festivos laborales no sean absorbidos ni neutralizados por el descanso semanal, reconociéndose la obligación empresarial de conceder un día adicional de descanso efectivo cuando se produzca la coincidencia o solapamiento entre ambos. Dicha compensación habrá de disfrutarse en un periodo no superior a 14 días.

Declaramos la obligación de las empresas del sector de compensar los festivos no disfrutados con efectos retroactivos desde el período no prescrito.

Síguenos en...

