

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-****AUDIENCIA NACIONAL**

Sentencia 115/2019, de 10 de octubre de 2019

Sala de lo Social

Rec. n.º 175/2019

**SUMARIO:**

**Convenios colectivos. Sector de contact center. Interpretación del artículo 54.** *Determinación de si el periodo de tiempo de trabajo inferior a una hora prestado ante una pantalla de visualización de datos (PVD), previo a la interrupción de la jornada de trabajo en los supuestos de jornada partida, debe ser o no computado a efectos de generar pausas de PVD. Trabajadores que prestan cuatro horas y media en horario de mañana y tres y media en el de tarde.* Todo trabajador tiene derecho a una pausa por PVD por cada hora de trabajo efectivo que realice a lo largo de su jornada diaria de trabajo, y ello con independencia de que esta se desarrolle en régimen de jornada continuada o de jornada partida por lo que, en consecuencia, el periodo de tiempo trabajado con carácter previo a la interrupción de la jornada en supuestos de jornada partida debe ser tenido en cuenta a efectos de generar la primera pausa que se disfrute una vez reanudada la jornada tras la interrupción, lo que garantiza de forma más eficaz la salud de los trabajadores. Pretender como se hace por la asociación patronal demandada que la hora de trabajo efectivo haya de ser ininterrumpida resulta efectuar una interpretación del convenio contraria a lo dispuesto en el artículo 1283 del Código Civil.

**PRECEPTOS:**

RESOLUCIÓN de 29 de junio de 2017 (II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center), art. 54.

Código Civil, art. 1283.

**PONENTE:**

*Don Ramón Gallo Llanos.*

Magistrados:

Don RAMON GALLO LLANOS

Don RICARDO BODAS MARTIN

Don EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA

**AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIALMADRID00115/2019**

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia

D<sup>a</sup>. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO

SENTENCIA N<sup>o</sup>: 115/2019

Fecha de Juicio: 9/10/2019

Fecha Sentencia: 10/10/2019

Fecha Auto Aclaración:

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000175 /2019

Ponente: D. RAMÓN GALLO LLANOS

Demandante/s: FEDERACION DE SERVICIOS DE CCOO

Demandado/s: ASOCIACION DE COMPAÑIAS DE EXPERIENCIA CON CLIENTE (CEX), CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT), FEDERACION DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE UGT (FESMC-UGT), LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA), CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (CIG)

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

-

GOYA 14 (MADRID)

Tfno: 914007258

Correo electrónico:

Equipo/usuario: BLM

NIG: 28079 24 4 2019 0000186

Modelo: ANS105 SENTENCIA

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000175 /2019

Procedimiento de origen: /

Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo. Sr: D. RAMÓN GALLO LLANOS

SENTENCIA 115/2019

ILMO. SR.PRESIDENTE:

D. RICARDO BODAS MARTÍN

ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS :

Dª. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

D. RAMÓN GALLO LLANOS

En MADRID, a diez de octubre de dos mil diecinueve.

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 0000175/2019 seguido por demanda de FEDERACION DE SERVICIOS DE CCOO (letrado Héctor Gómez) contra ASOCIACION DE COMPAÑIAS DE EXPERIENCIA CON CLIENTE (letrada D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Isabel Rodríguez), CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (letrado D. José M<sup>a</sup> Trillo-Figueroa), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (no comparece), FEDERACION DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE UGT (letrado D. Roberto Manzano), LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (no comparece), CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA (letrada D<sup>a</sup> Marta Carretero) sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. RAMÓN GALLO LLANOS.

#### **ANTECEDENTES DE HECHO**

##### **Primero.**

Según consta en autos, el día 26 de julio de 2019 por CCOO se presentó demanda sobre CONFLICTO COLECTIVO.

##### **Segundo.**

La Sala designó ponente señalándose el día 9 de octubre de 2019 para los actos de conciliación y, en su caso, juicio.

##### **Tercero.**

Llegado el día señalado tuvo lugar la celebración del acto del juicio en el que la parte demandante se afirmó y ratificó en su demanda, solicitando se dictase sentencia en la que se declare que independientemente de la distribución de jornada y horarios, por cada hora de trabajo efectivo, se tiene derecho al disfrute de una pausa de cinco minutos, en los términos señalados en el art. 54 del Contact center condenando a la empresa a estar y pasar por dicha declaración.

En sustento de su pretensión vino a alegar que el art. 54 del convenio colectivo del sector del contact center prevé una pausa de 5 minutos por PVD, que es práctica común en sector que a los trabajadores a jornada partida se les dejen fracciones de tiempo que no se contabilizan a efectos de pausa por PVD, así cito el ejemplo de trabajadores que prestan cuatro horas y media en horario de mañana y tres y media en el de tarde que solo disfrutan de 9 pausas.

Añadió que su petición se sustenta en una interpretación literal del precepto convencional, y que resultaban de aplicación al presente caso los razonamientos de la SAN 27/2011 en que se analizaba la pausa por PVD.

A la petición de CCOO se adhirieron el resto de organizaciones sindicales comparecientes.

Por el letrado de la empresa demandada se solicitó el dictado de sentencia desestimatoria de la demanda.

Defendió que dado el carácter de medida de seguridad y salud de las pausas por PVD para que se genere el derecho a disfrutar de las mismas se debe estar una hora continuada de trabajo efectivo frente a las pantallas de visualización, lo que no sucede en el caso de los trabajadores a jornada partida que se denuncia.

Añadió que el Convenio no preveía pausa alguna por fracción de hora.

##### **Cuarto.**

Recibido el pleito aprueba, se practicaron las pruebas propuestas por las partes y declaradas pertinentes, con el resultado que consta en el acta levantada al efecto.

**Quinto.**

Se han seguido las prescripciones legales.  
Resultando y así se declaran, los siguientes,

**HECHOS PROBADOS****Primero.**

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

**Segundo.**

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

**Tercero.**

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

**Cuarto.**

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

**Quinto.**

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

**Sexto.**

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

**FUNDAMENTOS DE DERECHO****Primero.**

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso 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 f) de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, sin perjuicio de lo que se expresará en el fundamento jurídico tercero de esta sentencia.

**Segundo.**

En cuanto a los hechos declarados probados, los mismos se obtienen de los documentos que en ellos se indica, dando con ello cumplimiento a lo establecido en el artículo 97.2 de la LRJS.

**Tercero.**

Como se deduce del antecedente fáctico tercero de la presente resolución la cuestión que debe resolverse en la presente sentencia no es otra que determinar si a los efectos del art. 54 del II Convenio colectivo del sector del Contact Center el periodo de tiempo de trabajo inferior a una hora prestado ante una pantalla de visualización de datos previo a la interrupción de la jornada de trabajo en los supuestos de jornada partida debe ser o no computado a efectos de generar pausas de PVD.

Para resolver la cuestión debemos reproducir el art. 54 del Convenio colectivo del Contact center que dispone:

"Además de los descansos señalados en el artículo 24 de este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí.

Corresponderá a la empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

Además de los descansos señalados en el artículo 24 de este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí.

Corresponderá a la empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución."

Con carácter general es jurisprudencia reiterada la expresada en la Tribunal Supremo Sala 4ª, S 24-09-2018, rec. 204/2017, " , es doctrina constante de esta Sala que, atendida la singular naturaleza mixta de los convenios colectivos (contrato con efectos normativos y norma de origen contractual), la interpretación de los mismos debe hacerse utilizando los siguientes criterios: La interpretación literal , atendiendo al sentido literal de sus cláusulas, salvo que sean contrarias a la intención evidente de las partes ( arts. 3.1 y 1281 CC ; STS 13 octubre 2004, Rec. 185/2003 ). La interpretación sistemática, atribuyendo a las cláusulas dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas ( arts. 3.1 y 1285 CC ). La interpretación histórica, atendiendo a los antecedentes históricos y a los actos de las partes negociadoras ( arts. 3.1 y 1282 CC ). La interpretación finalista, atendiendo a la intención de las partes negociadoras ( arts. 3.1 , 1281 y 1283 CC ). No cabrá la interpretación analógica para cubrir las lagunas del convenio colectivo aplicable ( STS 9 abril 2002, Rec. 1234/2001 ). Y los convenios colectivos deberán ser interpretados en su conjunto, no admitiéndose el "espiguelo" ( STS 4 junio 2008, Rec. 1771/2007 )."

La STS de 15-2-2010 (Rec. 53/2009) interpretando un precepto con idéntico contenido en una anterior versión del Convenio sectorial defendió que el precepto que acabamos de reproducir debe ser interpretado de forma literal, y que en consecuencia el descanso de diez minutos del bocadillo previsto en el art. 25 del Convenio como tiempo de trabajo efectivo debía tenerse en cuenta para el cómputo de la hora a que se refiere el precepto que hemos reproducido y partiendo de que las denominadas pausas PVD obedecen a medidas de seguridad e higiene en el trabajo se razona lo siguiente "... si lo que se pretende es proteger la salud de los que trabajan ante una pantalla de ordenador mejor se le protege con pausas que incluyan los descansos que si se elimina éstos y es cada hora de trabajo real cuando se concede la pausa."

Aplicando dicho criterio, la SAN de 21-2-2011- proc. 262/2010- consideró que a una jornada de 6 horas le corresponderían 6 pausas por PVD, y que a dichos efectos debía computarse la última hora de trabajo.

Pues bien, en el presente caso y tal como se propugna por CCOO, la interpretación literal del precepto ha de llevar a la conclusión de que todo trabajador tiene derecho a una pausa por PVD por cada hora de trabajo

efectivo que realice a lo largo de su jornada diaria de trabajo, y ello con independencia de que esta se desarrolle en régimen de jornada continuada o de jornada partida y que en consecuencia, el periodo de tiempo trabajado con carácter previo a la interrupción de la jornada en supuestos de jornada partida debe ser tenido en cuenta a efectos de generar la primera pausa que se disfrute una vez reanudada la jornada tras la interrupción, lo cual con arreglo a lo que se razonaba en la STS de 15- 4-2010, garantiza de forma más eficaz la salud de los trabajadores.

Pretender como se hace por asociación patronal demandada que la hora de trabajo efectivo a que hace referencia el art. 57 haya de ser interrumpida- lo cual no aparece recogido en el precepto- resulta efectuar una interpretación del Convenio contraria a lo dispuesto en el art. 1.283 Cc (" Cualquiera que sea la generalidad de los términos de un contrato, no deberán entenderse comprendidos en él cosas distintas y casos diferentes de aquellos sobre que los interesados se propusieron contratar."), así como a la máxima hermenéutica "ubi lex non distinguit, nec nos distinguere debemus".

Por todo ello, se dictará sentencia estimatoria de la demanda.

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

## FALLAMOS

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

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe Recurso de Casación ante la Sala Cuarta del Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de CINCO DÍAS hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su Letrado al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en el art. 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social , y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el art. 230 del mismo texto legal , todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 00 0175 19; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0175 19, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Llévese testimonio de esta sentencia a los autos originales e incorpórese la misma al libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

El contenido de la presente resolución respeta fielmente el suministrado de forma oficial por el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ). La Editorial CEF, respetando lo anterior, introduce sus propios marcadores, traza vínculos a otros documentos y hace agregaciones análogas percibiéndose con claridad que estos elementos no forman parte de la información original remitida por el CENDOJ.