

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

3432 *Resolución de 12 de febrero de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.*

Visto el fallo de la Sentencia número 9/2024 de la Audiencia Nacional (Sala de lo Social), de fecha 25 de diciembre de 2023, recaída en los procedimientos acumulados número 275/23, 284/23, 292/23 y 321/23, seguidos por demandas, respectivamente, de FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del Trabajo y Federación de Servicios de CC.OO., contra Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente, ELA, LAB y Confederación Intersindical Galega (CIG) con intervención del Ministerio Fiscal, sobre impugnación de convenio colectivo,

Y teniendo en consideración los siguientes:

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 30 de septiembre de 2023 se procedió a la inscripción en el Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad de la Dirección General de Trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos, del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (antes *telemarketing*) –código de convenio número 99012145012002–, que fue publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 9 de junio de 2023.

Segundo.

El día 26 de enero de 2024 ha tenido entrada en el registro general del Ministerio la antecitada sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en cuyo fallo se acuerda estimar parcialmente las demandas acumuladas de impugnación de convenios promovidas por FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del Trabajo y Federación de Servicios de CC.OO., declarando la nulidad de la previsión «días naturales», contenida en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio colectivo para el sector del *contact center*, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros.

Fundamentos de Derecho

Primero y único.

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

En consecuencia, esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de dicha Sentencia de la Audiencia Nacional de 25 de enero de 2024, recaída en los procedimientos acumulados los procedimientos acumulados número 275/23, 284/23, 292/23 y 321/23 y relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (antes *telemarketing*) –código de convenio número 99012145012002–, que fue publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 9 de junio de 2023, en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad dependiente de este centro directivo con funcionamiento a través de medios electrónicos.

Segundo.

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

Madrid, 12 de febrero de 2024.–La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia doña Marta Jaureguizar Serrano

Sentencia n.º 9/2024

Fecha de juicio: 9 de enero de 2024.

Fecha sentencia: 25 de enero de 2024.

Tipo y número procedimiento: impugnación de convenios 0275/2023.

Proc. acumulados: IMC 284/23, IMC 292/23, IMC 321/23.

Ponente: don Juan Gil Plana.

Demandante/s: FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del trabajo, Federación de Servicios de CC. OO.

Demandado/s: Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente, ELA, LAB, Confederación Intersindical Galega (CIG).

Resolución de la sentencia: estimación parcial.

Breve resumen de la sentencia: tras desestimar la excepción de inadecuación de procedimiento, se estima parcialmente las demandas acumuladas de impugnación de convenio interpuestas por varios sindicatos contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), declarándose la nulidad del término «días hábiles» en la configuración de los permisos contemplados en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center*, salvo para el permiso de la letra d) cuando su disfrute lleve aparejada la necesidad de desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros, para el que el computo será en días naturales.

Audiencia Nacional Sala de lo Social.

Goya, 14 (Madrid).

Tfno: 914007258.

Correo electrónico:

Equipo/usuario: MAD.

NIG: 28079 24 4 2023 0000284.

Modelo: ANS105 Sentencia.

IMC Impugnación de convenios 0000275/2023.

Procedimiento de origen: /
Sobre: impug. convenios.

Ponente Ilmo. Sr.: don Juan Gil Plana.

Sentencia n.º 9/2024

Ilmo. Sr. Presidente: don José Pablo Aramendi Sánchez.
Ilmos/as. Sres./Sras. Magistrados/as:

Doña Ana Sancho Aranzasti.
Don Juan Gil Plana.

En Madrid, a veinticinco de enero de dos mil veinticuatro.

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 impugnación de convenios 0000275/2023 seguido por demanda de Unión Sindical Obrera (Letrada doña M.^a Eugenia Moreno Díaz), al que se acumularon los procedimientos 284/2023, 292/23 y 321/23, seguidos respectivamente por demandas de la Confederación General del Trabajo (Letrado don José M.^a Trillo-Figueroa Calvo), Federación de Servicios de CC. OO. (Letrada doña Alicia Santos Hernández) y FESMC-UGT (Letrado don Roberto Manzano del Pino) contra Asociación de Compañías de Experiencia con cliente (Letrado don Ignacio Corchuelo Martínez de Azúa), Confederación Intersindical Galega (CIG) (Letrada doña Marta Carretero Martín), ELA (no comparece), LAB (no comparece), con la intervención del Ministerio Fiscal (Ilmo. Sr. don Manuel Campoy Miñarro), sobre impug. convenios. Ha sido ponente el Ilmo. Sr. don Juan Gil Plana.

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 11 de noviembre de 2023 el Sindicato Unión Sindical Obrera (USO) registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Confederación Sindical Comisiones Obreras (CC. OO.), Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General de Trabajo (CGT).

Segundo.

Admitida a trámite la demanda por Decreto de 14 de noviembre de 2023, con numero de procedimiento 275/2023, acordándose su registro, y designado ponente, se citó a las partes el día 9 de enero de 2024, a las 09:30 horas, para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero.

Con fecha 17 de noviembre de 2023 el Sindicato Confederación General de Trabajo (CGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación de Servicios a la Ciudadanía

de Comisiones Obreras (CC. OO.), Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA); asignándole el número de procedimiento 284/2023.

Cuarto.

Con fecha 21 de noviembre de 2023, el sindicato USO presenta escrito de ampliación de demanda para que se cite, como demandados, a los sindicatos Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), que fue acordada mediante diligencia de ordenación de 21 de noviembre de 2023.

Quinto.

Mediante Auto 76/2023, de 20 de noviembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 284/2023.

Sexto.

Con fecha 27 de noviembre de 2023 el Sindicato Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (CC. OO.), registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA); asignándole el número de procedimiento 292/2023.

Séptimo.

Mediante Auto 78/2023, de 28 de noviembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 292/2023.

Octavo.

Con fecha 15 de diciembre de 2023 el Sindicato Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT), registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (CC. OO.), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB); asignándole el número de procedimiento 321/2023.

Noveno.

Mediante Auto 81/2023, de 18 de diciembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 292/2023.

Décimo.

Con fecha 8 de enero de 2024, el sindicato CC. OO. presenta escrito de subsanación de demanda, en virtud del cual desiste de la pretensión consistente en «que se declare la nulidad del párrafo «que serán disfrutados de forma continuada dentro de diez días naturales»».

Undécimo.

Llegado el día y hora señalados, comparecieron la parte demandante y la parte demandada, y, no alcanzándose acuerdo en la conciliación ante la Letrada de la Administración de Justicia, tuvo lugar la celebración del acto de juicio, en el que se practicaron los medios de prueba con el resultado que aparece en el acta levantada al efecto.

Duodécimo.

En el desarrollo de la vista oral, el debate procesal se estableció en los siguientes términos:

Los sindicatos demandantes, USO, CGT, CC.OO. y UGT se ratifican en sus demandas, adhiriéndose todos ellos a las manifestaciones realizadas por cada uno de los otros demandantes y sostienen que debe declararse la nulidad del término «natural» previsto en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center*, al considerar que el cómputo de los permisos contemplados en el antecitado precepto en días naturales es contrario a lo establecido en la Directiva 2019/1158, el artículo 37 del ET y la jurisprudencia existente en interpretación de este último. Señalan que el artículo 37 ET es una norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, y que tras su reforma por el Real Decreto-ley 5/2023, el acuerdo de la Comisión Paritaria de 12 de julio de 2023 estableció que se reconocerían los días de permiso previstos en la norma legal, siendo su disfrute de acuerdo a lo previsto en el convenio, que se refiere a días naturales. Si bien la jurisprudencia permite un distinto régimen en cuanto a los días naturales, deberá ser a cambio de mejorar lo regulado legalmente, lo que aquí no se produce. Además inciden los demandantes que la Directiva 2019/1158 prevé expresamente que sean días laborables.

El sindicato CC.OO. reitera su desistimiento de la pretensión de que se declare la nulidad del párrafo convencional que establece «que serán disfrutados de forma continuada dentro de diez días naturales».

El sindicato CIG se adhiere a las demandas planteadas.

La asociación empresarial demandada CEX alega, con carácter previo, la excepción de inadecuación de procedimiento al entender que estamos ante un conflicto que no se sustenta en un interés real y actual, no exponiéndose ni acreditándose en las demandas la existencia de vulneración de la legalidad en los preceptos citados en las demandas, ni que se haya producido una vulneración de lo previsto en el artículo 37 del ET. En cuanto al fondo del conflicto suscitado, entiende, por un lado, que el artículo 37 del ET no determina la naturaleza de los días, si son hábiles o naturales, y que podrá establecerse en días naturales en el convenio si este supone una mejora de lo previsto en el antecitado precepto legal; por otro lado, manifiesta que el convenio colectivo que se impugna se firmó y publicó en marzo de 2023, siendo conocedoras las partes de la doctrina del Tribunal Supremo en materia de permisos establecida desde la STS de 13 de febrero de 2018, que consagra que los permisos se deben referir a días de trabajo efectivo, días hábiles, siempre que el convenio colectivo contemple que son días hábiles y sin perjuicio de lo establecido como mejora en el convenio; indicando que el convenio vigente habla claramente de días naturales.

El Ministerio Fiscal, tras rechazar la excepción de inadecuación de procedimiento por existir un conflicto de intereses jurídico real y actual, concretado en la impugnación de un precepto del convenio por contravenir la legalidad estatutaria, insta la estimación de la demanda al considerar que las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* es contrario al artículo 37.3 del ET, al considerar los días de los permisos como naturales, cuando su carácter de hábiles y laborables está asentado como criterio jurisprudencial.

Decimotercero.

En la tramitación del presente procedimiento se han cumplido todas las prescripciones legales.

Hechos probados

Primero.

Mediante Resolución de 30 de mayo de 2023 se ordena registrar y publicar el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (antes *telemarketing*) –código de convenio número 99012145012002–, lo que se produce en el BOE núm. 137, de 9 de junio de 2023.

Segundo.

Los sindicatos demandantes tiene legitimación activa para proceder a la impugnación del convenio colectivo antecitado *ut supra*.

Tercero.

El artículo 30 del convenio colectivo dedicado a los permisos retribuidos establece que «el personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente»:

En letra b) de su apartado 1.º reconoce:

«Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive.»

En letra d) de su apartado 1.º reconoce:

«Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.»

Cuarto.

Con fecha 12 de julio de 2023 se reúne la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio colectivo de ámbito estatal del Sector de *Contact Center*, en la que se acuerda que «a los efectos de los establecidos en el artículo 30 b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente». El acuerdo viene a dar solución a las consultas realizadas en torno a la aplicación del antecitado precepto del III convenio colectivo planteadas por los sindicatos CC. OO., CGT y CSIF mediante escritos de fechas 29 de junio, 4 y 7 de julio, respectivamente.

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 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo previsto en los artículos 2 h) y 8.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

Segundo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las fuentes de prueba incorporadas a través de los medios de prueba previstos legalmente, tal y como se expresa a continuación:

Los hechos primero, segundo, tercero son pacíficos, no controvertidos por ninguna de las partes.

El hecho cuarto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 102 y 109.

Tercero.

Se aduce por la representación letrada de la empresa demandada la excepción procesal de inadecuación de procedimiento, por entender que de las pretensiones deducidas en los suplicos de las demandas no se evidencia que estemos ante un conflicto que se sustente en un interés real y actual, no exponiéndose ni acreditándose en las demandas la existencia de vulneración de la legalidad en los preceptos convencionales citados en las mismas, ni que se haya producido una vulneración de lo previsto en el artículo 37 del ET.

La modalidad de impugnación de convenio colectivo, tal y como se configura en el artículo 163.1 de la LRJS, tiene como objeto las pretensiones en la que se proceda a la «impugnación de un convenio colectivo de los regulados en el Título III del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores o de los laudos arbitrales sustitutivos de éstos, por considerar que conculca la legalidad vigente o lesiona gravemente el interés de terceros».

Los demandantes sostienen que la concreción de la naturaleza de los días de los permisos previstos en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector de *Contact Center*, como días naturales, constituye una vulneración de la legalidad vigente, concretamente de lo previsto en el artículo 37 del ET, al amparo de la Directiva Comunitaria 2019/1158 y de la interpretación que de la naturaleza de los días de permiso ha efectuado nuestro Tribunal Supremo.

Siendo la anterior pretensión la planteada en las demandas, esta Sala, coincidiendo con al parecer del Ministerio Fiscal, y a la vista de que lo que se solicita consiste en que se declare la nulidad de dos apartados de un precepto convencional –relativo a dos permisos–, articulándose la misma en la vulneración de la legalidad ordinaria –concretamente lo previsto en el artículo 37 ET–, no puede llegar a otra conclusión de que la pretensión contenida en las demandas acumuladas encaja en la modalidad procesal de impugnación de convenios colectivos al cuestionarse el ajuste al Estatuto de los Trabajadores de una previsión contenida en un convenio colectivo estatutario.

En virtud de lo razonado anteriormente, esta Sala debe desestimar la falta de inadecuación de procedimiento alegada por la empresa demandada.

Cuarto.

Al pronunciarnos sobre la excepción de inadecuación de procedimiento ya se ha adelantado someramente el objeto de la presente impugnación de convenio colectivo.

Los demandantes sostienen que debe declararse la nulidad del término «natural» previsto en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center*, al considerar que el cómputo de los permisos contemplados en el antecitado precepto en días naturales es contrario a lo establecido en la Directiva 2019/1158, el artículo 37 del ET y la jurisprudencia existente en interpretación de este último. Señalan que el artículo 37 ET es una norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, y que tras su reforma por el Real Decreto-Ley 5/2023, el acuerdo de la comisión paritaria de 12 de julio de 2023 estableció que se reconocerían los días de

permiso previstos en la norma legal, siendo su disfrute de acuerdo a lo previsto en el convenio, que se refiere a días naturales. Si bien la jurisprudencia permite un distinto régimen en cuanto a los días naturales, deberá ser a cambio de mejorar lo regulado legalmente, lo que aquí no se produce.

La parte demandada, por el contrario, sostiene, por un lado, que el artículo 37 del ET no determina la naturaleza de los días, si son hábiles o naturales, y que podrá establecerse en días naturales en el convenio si este supone una mejora de lo previsto en el antecitado precepto legal; por otro lado, manifiesta que el convenio colectivo que se impugna se firmó y publicó en marzo de 2023, siendo conocedoras las partes de la doctrina del Tribunal Supremo en materia de permisos establecida desde la STS de 13 de febrero de 2018, que consagra que los permisos se deben referir a días de trabajo efectivo, días hábiles, siempre que el convenio colectivo contemple que son días hábiles y sin perjuicio de lo establecido como mejora en el convenio; indicando que el convenio vigente habla claramente de días naturales.

Delimitada la ilegalidad que se imputa a las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center*, esta Sala debe estimar las demandas, en base a los siguientes argumentos.

En la letra b) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* se reconoce a los trabajadores un permiso de «tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive».

No obstante, tras la modificación introducida en el artículo 37.3 b) del ET, por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, que entre otras iniciativas traspone en nuestro ordenamiento la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, ha quedado acreditado que la Comisión Paritaria ha acordado reconocer los días previstos para los permisos en el artículo 37.3 del ET, si bien su disfrute se hará en las condiciones establecidas en el convenio; lo que supone, para el permiso contenido en la letra b) –y también en la letra d)– del artículo 30.1 del convenio colectivo, que los días tendrán la consideración de naturales.

Frente a este permiso convencional, el artículo 37.3 b) del Estatuto configura un permiso de «cinco días por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja a de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella».

El problema que se plantea en la impugnación de este primer permiso no se circunscribe al posible ajuste de la previsión convencional a la reiterada jurisprudencia que ha interpretado el artículo 37.3 del ET, sino a la contravención del precepto legal a tenor de lo dispuesto en la Directiva 2019/1158. No estamos ante una controversia que exija a esta Sala dilucidar si el precepto es ajustado a nuestra jurisprudencia, sino si resulta ajustado a la antecitada norma comunitaria, debiendo anticiparse que no lo está.

Es cierto que el artículo 37.3 b) del ET nada dice sobre la naturaleza natural o hábil de los días del permiso en él establecido, pero no debemos olvidar que la actual redacción del mismo, como ya se ha indicado ut supra, es fruto de la transposición a nuestro ordenamiento de la Directiva 2019/1158, llevada a cabo por el Real Decreto-ley 5/2023. De forma meridianamente clara se dice en la Exposición de Motivos de esta última norma que «se modifica el artículo 37.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, [...] en su letra b), a efectos de transponer al ordenamiento español el permiso de cuidadores previsto en el artículo 6 de la Directiva (UE) 2019/1158». Pues

bien, en el artículo 6 de dicha Directiva se establece que «los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que cada trabajador tenga derecho a disfrutar de un permiso para cuidadores de cinco días laborables al año por trabajador». El mandato de la Directiva resulta claro e incondicionado, los Estados deben garantizar un permiso de cinco días «laborables», no pudiendo estos obviar esta clara obligación. Es verdad que la norma española en la trasposición solo ha procedido a establecer el parámetro cuantitativo de los días –cinco–, obviando el parámetro cualitativo –hábiles–; pero ello no impide concluir que los días de este permiso traspuesto deben ser considerados hábiles, dado que la Directiva es clara, habla de días hábiles; además, respecto al posible margen de configuración otorgado a los Estados miembros, la Directiva no da pie a estos a que elijan si los días tienen que ser hábiles y naturales. La obligación que a estos se impone, insistimos, es clara y concreta cinco días laborables. Obligación que tiene que ser observada por la legislación nacional y por la autonomía colectiva de cada Estado miembro.

Se alega por la patronal demandada que el permisos contenido en la letra b) del artículo 30.1 del convenio colectivo resulta mejorado por lo dispuesto en la letra e) del antecitado precepto convencional que establece que «en los supuestos contemplados en los anteriores apartados b) y c), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso»; de modo que dicha mejora vendría a amparar la configuración como naturales de los días de este permiso cuestionado.

Es verdad que se está introduciendo una mejora en el permiso previsto en el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo al establecerse que, si se necesita hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, se aumentará un día más de lo señalado – es decir, se reconocerán seis días de permiso–; pero en relación con este permiso ya hemos indicado que la consideración de los días como «hábiles» y no «naturales», y, en consecuencia la ilegalidad del precepto convencional, deriva de la contravención de lo previsto en el artículo 6 de la Directiva 2019/1158 y no de la aplicación de nuestra jurisprudencia sobre el artículo 37.3 del ET. La controversia no se dilucida atendiendo a si el precepto convencional mejora o no la previsión legal, sino a si el precepto convencional se ajusta o no a la legalidad configurada por el artículo 37.3 b) del ET puesto en relación con el artículo 6 de la Directiva 2019/1158.

En la letra d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* se reconoce a las personas trabajadoras «dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante»; mientras que el artículo 37.3 b) bis del ET contempla «dos días por el fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días». Este nuevo apartado b) bis del artículo 37.3 del ET se introduce, tal y como se explicita en la exposición de motivos, para separarlo del permiso por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, dado que ambos responden a causas diferenciadas que aconsejan esta nueva distribución sistemática.

De nuevo aquí la cuestión de ilegalidad se concreta en la configuración en el precepto convencional de los días del permiso como naturales, frente al silencio que guarda el precepto estatutario. La adición del artículo 37.3 b) bis del ET en este concreto permiso no obedece a la trasposición de la directiva, sino que aprovechando esta, nuestro legislador por razones de estricta técnica jurídica –la mejora de la sistemática del precepto– introduce un nuevo apartado en el que ubica un permiso ya existente. Consecuencia de lo anterior, a diferencia del primer supuesto, donde se plantea un problema de ajuste con el contenido de la directiva, ahora esta Sala sí debe analizar si el precepto convencional se ajusta a la consolidada jurisprudencia recaída en torno al artículo 37.3 del ET.

En virtud de dicha jurisprudencia hace ya tiempo que se tiene dicho que el artículo 37.3 del ET constituye un norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, pero no empeorado [STS de 25 de enero de 2011 (Rec. 216/2019)]; en el que «los permisos se conceden para su disfrute en días laborables, pues en días festivos no es preciso pedirlos porque no se trabaja» [STS de 13 de febrero de 2018 (Rec. 266/2016)]; por tanto, cualquier permiso del artículo 37.3 del ET «sólo es concebible si se proyecta sobre un período de tiempo en el que existe obligación de trabajar, pues de lo contrario carecería de sentido que su principal efecto fuese «ausentarse del trabajo». En consecuencia, lo normal es que los permisos se refieran a días laborables, salvo previsión normativa en contrario» [STS de 25 de enero de 2023 (Rec. 124/2021)]; de suerte que «la regla general es que estos permisos retribuidos deben disfrutarse durante los días de trabajo efectivo, salvo que el convenio colectivo, al establecer una mejora respecto de los permisos establecidos en el ET, acuerde que se disfrutaran en días naturales» [STS de 7 de junio de 2023 (Rec. 280/2021)]. Concretándose el rol que se otorga a la autonomía colectiva en la premisa de que «la regulación convencional no puede ser sino una mejora del régimen de descansos, fiestas y permisos que establece el artículo 37.3 ET. Y si el convenio dispone mejoras o ampliaciones respecto del catálogo legal de permisos, el régimen de cada uno de ellos estará determinado por lo estipulado por los negociadores colectivos» [STS de 11 de marzo de 2020 (Rec. 188/2018) y STS de 20 de diciembre de 2022 (Rec. 104/2021)].

La mera comparación de ambos preceptos, el convencional y el legal, evidencia que no se introduce mejora alguna, por cuanto en ambos se establece un permiso de dos días en caso de fallecimiento de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si partimos de la premisa de que, al no establecerse en el artículo 37.3 bis del ET referencia alguna sobre la naturaleza de los días del permiso, deben reputarse hábiles; para poder admitir la validez del carácter natural de los días del permiso establecido en el precepto convencional será necesario que este introduzca una mejora respecto a su configuración legal; y no apreciándose mejora alguna en el artículo 37.1 d) del III Convenio Colectivo, esta Sala, en principio, debe concluir que no queda amparada la configuración de los días del permiso convencional como naturales; siendo, en consecuencia, contraria al artículo 37.3 b) bis del ET, sin perjuicio de la matización que expondremos a continuación.

Se alega, de nuevo por la parte demandada que el permiso contenido en la letra d) del artículo 30.1 del convenio colectivo resulta mejorados por lo dispuesto en la letra e) del antecitado precepto convencional que establece que «en el apartado d) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días»; de modo que dicha mejora vendría a amparar la configuración como naturales de los días del permiso cuestionado.

Respecto al permiso contemplado en la letra d) del artículo 30.1 del III convenio colectivo también se produce una mejora si tenemos presente que el artículo 37.3b) bis del ET establece que «cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días»; mientras que el precepto convencional reconoce que «cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días». Ahora bien, esta mejora no alcanza a la generalidad de este permiso, sino a un supuesto muy concreto dentro de dicho permiso, delimitado por la «necesidad de desplazamiento», y no a cualquier supuesto que requiera desplazamiento, sino cuando este sea igual o superior a 200 kilómetros; de suerte que para el disfrute del permiso por fallecimiento contemplado en el artículo 30.1 d) del convenio colectivo cuando no hay necesidad de desplazamiento o esta necesidad es inferior a 200 kilómetros el convenio no introduce mejora alguna y solo se establece una mejora cuando esa necesidad de desplazamiento es igual o superior a 200 kilómetros.

Ante esta configuración convencional del permiso controvertido, la ilegalidad de la configuración como días naturales del permiso contemplado en el artículo 30.1d) del III Convenio Colectivo del Sector de *Contact Center* se produce cuando el disfrute del

permiso no lleva aparejada la necesidad de desplazamiento o esta necesidad es inferior a 200 kilómetros, debiendo disfrutarse el permiso en días hábiles; mientras que si el permiso conlleva la necesidad de desplazarse a una distancia igual o superior a 200 kilómetros no cabe apreciar la ilegalidad de la previsión convencional, debiendo disfrutarse el permiso en este concreto supuesto en días naturales.

Atendiendo a todo lo expuesto, esta Sala considera que la configuración como naturales de los permisos previstos en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* es contraria a lo previsto, respectivamente, en la letra b) y b) bis del artículo 37.3 del ET y debe ser declarada nula, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros, dado que al establecer una mejora respecto a la configuración legal del permiso, debe tenerse por lícita la configuración en días naturales.

Quinto.

Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe recurso ordinario de casación conforme el artículo 206.1 LRJS.

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

FALLAMOS

Desestimando la excepción de inadecuación de procedimiento planteada por la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), estimamos parcialmente las demandas acumuladas interpuestas por los sindicatos Unión Sindical Obrera (USO), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Sindical Comisiones Obreras (CC. OO.) y Unión General de Trabajadores (UGT), contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), a las que se adhirió el sindicato Confederación Intersindical Galega (CIG), y declaramos la nulidad de la previsión «días naturales», contenida en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo para el Sector del *Contact Center*, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del *Contact Center* si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de casación ante el Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su abogado, graduado social o representante al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el recurso de casación, el recurrente, si no goza del beneficio de justicia gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en artículo 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 artículo 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 (IBAN ES55) número 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el número 2419 0000 00 0275 23; si es en efectivo en la cuenta número 2419 0000 00 0275 23, 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.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada solo 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.