

A demanda de USO, la Audiencia Nacional tumba las cláusulas de extinción del contrato por disminución del rendimiento en *contact-center*

- La Audiencia Nacional las considera abusivas y destaca, en línea con la demanda presentada por USO, que no es el trabajador el que planifica el trabajo y, por lo tanto, no debe pagar el resultado con el despido

Madrid, 19 de octubre de 2022.- La Audiencia Nacional, a demanda de USO y otros tres sindicatos, ha sentenciado la nulidad de las cláusulas de extinción del contrato de trabajo por disminución del rendimiento, en el ámbito de las empresas de *telemarketing* o *contact-center*.

Estas cláusulas “estaban justificadas por las empresas del sector por el artículo 49.1.b) del Estatuto de los Trabajadores, que permite que el contrato se extinga por las causas consignadas válidamente en el mismo, salvo que las mismas contribuyan abuso de derecho manifiesto por parte del empresario, lo que supone una práctica de *dumping social*”, explica María Eugenia Moreno, letrada de la Asesoría Jurídica Confederal de USO.

De esta forma, ha habido un crecimiento masivo de la introducción de estas cláusulas “que permite a la empresa borrar de un plumazo todos los derechos de los trabajadores al eliminar las garantías de un procedimiento de despido disciplinario, para el caso en el que se produjera una disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajador”, explica Moreno.

En la demanda de USO, que la Audiencia Nacional unifica en un único caso con las de CGT, CCOO y UGT por la misma cláusula, “a la hora de aplicar ese criterio, no se tiene en cuenta que la persona trabajadora no decide sobre su actividad ni cómo llevarla a cabo, así como tampoco las jornadas reducidas ni los permisos por nacimiento de hijo u otros permisos retribuidos. Seguir con los mismos objetivos, sin tener en cuenta variables, penaliza su disfrute”, continúa la letrada de USO.

María Eugenia Moreno recalca que “estas circunstancias, que no tienen en cuenta las cláusulas, suponen desplazar el riesgo empresarial al trabajador. Así lo ha entendido la Sala de lo Social, con esta sentencia pionera, que considera abusivas las cláusulas. La Audiencia incide, además, en que la cláusula no se negocia ni con los trabajadores ni con sus representantes, y que se impone en el momento de mayor vulnerabilidad del trabajador: cuando está firmando el contrato”.

David Sánchez, responsable de *Contact-Center* de la Federación de Servicios de USO, resalta la importancia de la sentencia para este sector. “Es la primera vez que se plantea esta demanda de forma colectiva en la Audiencia Nacional. Hasta ahora, se habían llevado a los tribunales algunos despidos individuales, pero esta sentencia, de ámbito colectivo, es crucial. En este caso, la demanda se presentó contra Digitex, pero a lo largo del proceso la empresa ha sido absorbida por el Grupo Konecta, el más grande del sector en España, que emplea, según las

épocas, a entre 17.000 y 20.000 trabajadores. Las empresas imponen el cliente, la campaña y la duración. Por ello, el trabajador no puede ser el que pague con su despido una mala planificación empresarial”.

“Desde nuestra perspectiva sindical, no podemos permitir este tipo de cláusulas abusivas. Y ahora, además, tenemos una sentencia que marcará la jurisprudencia y con la que podemos denunciar cada una de las cláusulas en el resto de empresas. Esta forma de operar implica un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las dos partes de la relación laboral y benefician solo a una parte: el empresario. Son una presión insostenible para cada trabajador, desplazándole a él el riesgo que debe asumir el empresario, que contrata, decide y planifica los servicios”, concluye Sánchez.

Este tipo de cláusulas, recuerdan desde la Asesoría Jurídica de USO, eran habituales en sectores como los visitadores médicos u otros profesionales que actuaban de forma independiente y sí planificaban su trabajo y sus potenciales clientes. Pero, “en el caso de las campañas de *telemarketing*, el trabajador no toma ninguna decisión sobre ello y, por lo tanto, no debe sufrir las consecuencias de los resultados”.