

SECTOR CONTACT CENTER

LA AUDIENCIA NACIONAL TUMBA LOS CONTRATOS DE OBRA Y SERVICIO DEL ART. 14.b) DEL CONVENIO

La Audiencia Nacional ha dictado una reciente sentencia por la cual declara la nulidad y dejar sin efecto el art 14.b) del actual convenio del Contact Center, el cual regulaba la modalidad de contratación por obra y servicio. Como sabéis es una práctica mayoritaria en el sector que las empresas hagan un contrato de obra y servicio que dure lo mismo que el contrato mercantil que tenga pactado nuestra empresa con el cliente. Pues bien, el Tribunal Supremo y la Audiencia Nacional consideran que el Convenio Colectivo de Sector vulnera lo establecido en el Art 15.1.1) del Estatuto de los Trabajadores, ya que no se cumplen con los requisitos necesarios para realizar contratos de obra o servicio.

El citado artículo 14.b) del convenio regulaba e identificaba que actividades se podían realizar bajo las modalidades de obra y servicio, y literalmente establecía:

“Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de Contact Center cuya ejecución en el tiempo es en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.”

Los contratos por obra o servicio determinado, se extenderán por escrito, y tendrán, en principio, la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin que en ningún caso puedan exceder de los 4 años con esta modalidad de obra o servicio determinado. Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de Contact Center que da origen a la campaña o servicio.”

La Audiencia continúa con la línea jurisprudencial que el Tribunal Supremo estableció en su sentencia del 16/12/2020 y resuelve que *“al realizar esa identificación considerando como contratos temporales de obra todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de Contact Center cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato, se apartan de la jurisprudencia citada que considera que dichos contratos no presentan los perfiles de autonomía y sustantividad que los definen como tales”*.



Los tribunales han roto el vínculo entre duración de la contrata mercantil y duración del contrato laboral. Ahora exigen que para poder realizar contratos de obra o servicio nos encontremos ante una actividad que tenga una autonomía y sustantividad propia dentro de la empresa. **Es decir, que no se podrá utilizar el contrato de obra y servicio para realizar la actividad propia de la empresa, como establecía el Convenio hasta ahora y era habitual en el sector.**

Desde USO consideramos que esta sentencia debe de poner fin a una de las lacras sobre las que se ha asentado el sector como es la temporalidad (avalada y fomentada por el convenio como modelo de contratación mayoritario). USO vamos a solicitar a las empresas donde tenemos representación la conversión a contratos indefinidos de todos aquellos compañeros y compañeras que están contratados bajo el amparo del citado artículo del convenio.

USO: REIVINDICACION, COMPROMISO E INDEPENDENCIA SINDICAL