



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

CASACION/122/2024

NOTA.- Se advierte que, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en relación con lo regulado en el art. 236 bis y siguientes de la Ley Orgánica del Poder Judicial, los datos contenidos en esta resolución o acto de comunicación son confidenciales y su traslado o comunicación pública por cualquier medio o procedimiento está prohibida, sin perjuicio de las competencias que al Consejo General del Poder Judicial se le reconocen en el art. 860. 1 - 10 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

CASACION núm.: 122/2024

Ponente: Excma. Sra. D.^a Ana María Orellana Cano

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Santiago Rivera Jiménez

TRIBUNAL SUPREMO Sala de lo Social

Sentencia núm. 1049/2025

Excmo. Sr. y Excmas. Sras.

D. Antonio V. Sempere Navarro

D. Sebastián Moralo Gallego

D. Juan Manuel San Cristóbal Villanueva

D.^a Ana María Orellana Cano

D.^a Luisa María Gómez Garrido

En Madrid, a 12 de noviembre de 2025.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por la letrada D^a. María Eugenia Moreno Díaz en representación de **UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO)**, y D^a Pilar Caballero Marcos, en representación de **LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOO-SERVICIOS)** contra la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional número 7/2024, de 23 de enero (proc. 286/2023), en actuaciones seguidas en virtud de demanda en materia de conflicto colectivo, formulada por la recurrente Federación de Servicios de Comisiones Obreras.

Ha comparecido ante esta Sala en concepto de parte recurrida la compañía Emergia Contact Center, S.L; representada por el letrado D. Luis Pérez Justecalle; Coordinadora Obrera Sindical (Cos); Trabajadores



Sindicalmente Independiente (Tusi); Valorian; Central Sindical Independiente (CSIF) y la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores.

Ha sido ponente la Excmo. Sra. D.^a Ana María Orellana Cano.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Por la representación letrada de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO Servicios) se interpuso demanda de conflicto colectivo, de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional. En el correspondiente escrito, tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimó de aplicación, terminaba suplicando se dictara sentencia en virtud de la cual: «Se aplique el correcto cumplimiento al artículo 52 del Convenio Colectivo, esto es, que se le aplique la fórmula y se abone en el mes de Enero la cuantía que resulte de los días en que el trabajador ha disfrutado de vacaciones, independientemente de que al mismo se le abonen incentivos que haya generado por los días de ese mes en que si ha prestado servicios.

Declarar nulas las cláusulas que incurren en discriminación indirecta por razón de sexo y por razón de enfermedad, así como las que establecen multas de haber prohibidas por el Estatuto de los Trabajadores y en concreto las que se fijan en los planes de incentivos bajo los ordinarios 1.1.1, 1.1.3 y 1.1.2.

Declarar nulas la cláusula tercera que se fija en los documentos de los sistemas de incentivos, y en consecuencia se declare que si se ha devengado el incentivo se debe abonar el mismo independientemente de que se proceda a extinguir la relación laboral, así como independientemente de que en la fecha de abono del mismo no se esté de alta en la compañía».

SEGUNDO.- Admitida a trámite la demanda, se celebró el acto del juicio, previo intento de acto de conciliación sin avenencia, y en el que se



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

CASACION/122/2024

practicaron las pruebas con el resultado que aparece recogido en el acta levantada al efecto.

TERCERO.- Con fecha 23 de enero de 2024, se dictó sentencia por la Sala Social de la Audiencia Nacional, cuyo Fallo es el siguiente: «Desestimamos las demandas acumuladas interpuestas por las representaciones letradas de los sindicatos FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOO SERVICIOS) Y UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO) a la que se adhirieron UGT, CSIF Y VALORIAN, frente a la empresa EMERGIA CONTACT CENTER S.L.y en consecuencia, absolvemos a la misma de todos los pedimentos de la demanda. Sin imposición de costas».

CUARTO.- En la anterior sentencia se declararon probados los siguientes hechos: «PRIMERO.- La Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) está integrada en Comisiones Obreras, sindicato más representativo a nivel estatal y cuenta con una importante implantación en la empresa demandada.

No se discute la implantación de USO en el sector de contact center.

Hecho no controvertido.

SEGUNDO.- La empresa demandada rige sus relaciones laborales por el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing), suscrito el 14-3-2023 y publicado en el BOE el 9-6-2023. El art. 52 de la citada norma convencional. El art. 52 del convenio regula la “retribución en vacaciones”.

El presente conflicto afecta a los trabajadores que prestan servicios en las distintas campañas contratadas por diversas empresas, que perciben incentivos en la mensualidad en que se encuentran de vacaciones, y que se cuantifican por la empresa en un número total de 60.

TERCERO.- La empresa cuenta con distintos planes de incentivos que se aplican a los asesores telefónicos de las distintas campañas correspondientes a los servicios contratados por las empresas. Todos ellos regulan aspectos comunes tales como las llaves de acceso al plan, objetivos a alcanzar, causas de exclusión del plan de incentivos, cálculo, forma de abono y devengo y aplicación y modificación del plan, si bien aplicando las circunstancias concretas y específicas que han de regir para cada uno de los planes, en atención a la campaña a la que se adscribe.



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

CASACION/122/2024

Estos planes, se comunican a los trabajadores afectados mediante comunicaciones individuales, que se muestran a los descriptores 5 y 64 a 72, 74 a 83, 85 a 90 y 92 a 94, dándose por reproducidos.

CUARTO.- Se dan por reproducidos los muestreros de nóminas obrantes a los descriptores 124 y 127 de autos.

QUINTO.- El 12 de julio de 2023, tuvo lugar reunión de la Comisión Paritaria del convenio en cuyo punto 12 del orden del día se resolvía consulta planteada por la Federación de Servicios de CCOO, dándose la siguiente solución:

“Aunque mensualmente se abonen incentivos en la nómina no implica que no se devenguen en art. 52 para comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables de carácter ordinario”.

Descriptor 3.

SEXTO.- En el sistema de incentivos B2B aplicable a las campañas de Endesa, el incentivo percibido por un trabajador no depende de los días trabajados en un mes, sino de la consecución de los indicadores marcados (ratios, calidad....). Si un mes, trabajas catorce días y otros catorce no se trabajan, se evalúan esos 14 días, percibiendo el objetivo correspondiente. Si trabajas todo el mes, se evalúan los 30 días y obtienes el objetivo que corresponda, que puede ser inferior incluso a otro mes en el que se hayan trabajado menos días.

Este sistema se suele aplicar en todas las campañas aplicables al resto de clientes de Emergia.

Testifical de doña María Luisa Núñez Dávila, gerente de la unidad de negocio de Endesa.

SÉPTIMO.- El 24-10-2023 tuvo lugar intento de conciliación ante el SIMA, promovido por la Federación de Servicios de CCOO, que culminó con el resultado de “falta de acuerdo”.

El 4-12-2023 tuvo lugar intento de conciliación ante el SIMA, promovido por la USO, que culminó con el resultado de “falta de acuerdo”.

Descriptores 4 y 60».

QUINTO.- Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación de la Unión Sindical Obrera (USO) y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios).



El recurso fue impugnado por la compañía Emergia Contac Center, S.L.

SEXTO.- Conferido traslado al Ministerio Fiscal, por escrito de fecha 4 de julio de 2024, interesó la desestimación del recurso formalizado y la confirmación de la sentencia impugnada. La Sala lo admitió a trámite, quedando conclusos los autos para señalamiento de deliberación, votación y fallo, cuando por turno correspondiera.

SÉPTIMO.- Por necesidades del servicio se designó como nueva ponente a la Excmo. Sra. Magistrada Dª Ana María Orellana Cano, y una vez instruida, se declararon conclusos los autos, señalándose para la deliberación, votación y fallo el día 11 de noviembre de 2025, fecha en la que tuvieron lugar.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Planteamiento del debate casacional

1. El objeto del presente recurso de casación se centra en la interpretación del artículo 52 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, en relación con la inclusión del promedio de los incentivos en la retribución diferida de las vacaciones, en el mes de enero del año siguiente a su disfrute.

2. La Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 7/2024, de 23 de enero (Conflictos colectivos acumulados 286/2023 y 314/2023) desestimó las demandas interpuestas por las representaciones letradas de los sindicatos Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y, Unión Sindical Obrera (USO), a las que se adhirieron UGT, CSIF y Valorian, frente a la empresa Emergia Contact Center SL. Asimismo, desestimó las excepciones de falta de acción y de inadecuación de procedimiento.

3. Los recursos de casación formulados por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y por Unión Sindical Obrera (USO) se fundan los dos, en los siguientes motivos:

a) Con base en el artículo 207 d) de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, solicitan la revisión del hecho probado sexto de la sentencia recurrida.

b) Al amparo del artículo 207 e) del citado texto procesal, invocan la infracción de los artículos 52 del Convenio colectivo de Contac Center, 3 y 1281 del Código Civil y, 7 de la Directiva 2077/88 CE y, de la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y de la jurisprudencia que cita.

Las partes recurrentes consideran que la sentencia recurrida no ha llevado a cabo una interpretación adecuada de la norma convencional y que debió incluirse el importe de los incentivos percibidos en el periodo trabajado en el mes en el que las personas trabajadoras disfrutaron de las vacaciones, en el importe de éstas, que se abonaba en el mes de enero del año siguiente.

4. El Ministerio Fiscal informó en favor de la desestimación del recurso de casación.

5. La parte demandada presentó escrito de impugnación del recurso en el que alega, como causa de inadmisibilidad de los recursos de casación, el incumplimiento en ambos, de manera manifiesta e insubsanable, de los requisitos para recurrir; oponiéndose, a continuación, a la estimación de los recursos.

SEGUNDO.- Desestimación de la causa de inadmisibilidad de los recursos

1. Se analizará, con carácter previo, la causa de la inadmisibilidad de los recursos de casación esgrimida por la empresa demandada en el escrito de impugnación del recurso, como se ha indicado.

De conformidad con el artículo 210.2 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social:

«En el escrito se expresarán por separado, con el necesario rigor y claridad, cada uno de los motivos de casación, por el orden señalado en el artículo 207, razonando la pertinencia y fundamentación de los mismos y el contenido concreto de la infracción o vulneración cometidas, haciendo mención precisa de las normas sustantivas o procesales infringidas, así como, en el caso de invocación de quebranto de doctrina jurisprudencial, de las concretas resoluciones que establezcan la doctrina invocada y, en particular, los siguientes extremos:

- a) En los motivos basados en infracción de las normas y garantías procesales, deberá consignarse la protesta, solicitud de subsanación o recurso destinados a subsanar la falta o trasgresión en la instancia, de haber existido momento procesal oportuno para ello y el efecto de indefensión producido.
- b) En los motivos basados en error de hecho en la apreciación de la prueba deberán señalarse de modo preciso cada uno de los documentos en que se fundamente y el concreto extremo a que se refiere, ofreciendo la formulación alternativa de los hechos probados que se propugna».

Del precepto transrito, se extrae que el escrito de formalización del recurso de casación ha de ajustarse a las siguientes exigencias, como pusieron de manifiesto las SSTS 295/2025, de 8 de abril de 2025 (Rec 139/2023) y, 1282/2021, de 17 de diciembre (Rec 182/2021):

- a) Se expresarán por separado cada uno de los motivos de casación.
- b) Se redactarán con el necesario rigor y claridad.
- c) Se seguirá el orden de los motivos del artículo 207.
- d) Hay que razonar la pertinencia y fundamentación de cada motivo.
- e) Se razonará el contenido concreto de la infracción o vulneración cometidas.
- f) Se hará mención concreta de las normas sustantivas o procesales infringidas.
- g) Cuando el motivo se base en la infracción de las normas y garantías procesales, deberá consignarse la protesta, la solicitud de subsanación o el recurso destinado a subsanar la falta o trasgresión en la instancia, si hubiese



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

habido un momento procesal oportuno para ello y, la incidencia de la indefensión causada.

h) Si el motivo se funda en el error de hecho en la apreciación de la prueba han de indicarse, de modo preciso, cada uno de los documentos en los que se funde la parte recurrente y el concreto extremo a que se refiere, ofreciendo la redacción alternativa que se propone de los hechos probados.

La STS 172/2020, de 26 de febrero (Rec 160/2019) reitera la doctrina jurisprudencial sentada, entre otras, en las SSTS 267/2018, de 8 de marzo (Rec 29/2017) y 803/2017, de 17 de octubre (Rcud 1663/2015), sobre la inadmisibilidad del recurso de casación, que se resume a continuación, destacando los siguientes aspectos:

a) Como declaró esta Sala en la STS 995/2024 de 9 de julio (Rec 182/2022), reiterando la doctrina jurisprudencial sentada, entre otras, en las SSTS 172/2020, de 26 de febrero (Rec 160/2019) y 1045/2017, de 20 de diciembre (Rec 233/2016), de un lado, la interpretación en el cumplimiento de las formalidades legales no ha de ser rigorista o formalista, pues incluso la norma transcrita permite la subsanación de aquellos defectos formales que tengan este carácter de subsanables. Pero, de otro lado, debe tenerse en cuenta que los requisitos exigidos en las normas procesales cumplen una finalidad esencial, cual es garantizar la contradicción, los derechos de las partes y el respeto al derecho a la tutela judicial efectiva. Esta tensión se evidencia, especialmente, en el momento de analizar los requisitos de admisibilidad del recurso de casación.

b) Si el escrito de interposición del recurso de casación ofrece los datos suficientes para conocer la pretensión de la parte recurrente, no ha de inadmitirse a limine, sino que debe interpretarse la admisión, conforme al derecho a la tutela judicial efectiva, en su vertiente de acceso al recurso y, por ende, entrar a conocer del mismo, siempre que el incumplimiento de las formalidades legales no constituya un obstáculo justificado. En esta línea se



pronunciaron las SSTC 5/1988, de 21 de enero (Rec 1028/1986) y 176/1990, de 12 de noviembre (Rec 1078/1988).

c) Ahora bien, la naturaleza extraordinaria del recurso de casación exige el cumplimiento adecuado de las formalidades exigidas en los artículos 207 y 210 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social.

d) En consecuencia, habrá de inadmitirse el escrito de recurso de casación que incumpla, de manera manifiesta e insubsanable, como exige el artículo 213.4 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, los requisitos para recurrir, tales como los que indicó, entre otras, la STS de 23 septiembre 2014 (Rec 66/2014), a saber, la obligación de expresar por separado cada uno de los motivos de casación, exponer con rigor y claridad, las causas de impugnación de la sentencia, razonando la pertinencia y fundamentación de cada motivo, con argumentación y alusión suficiente al contenido concreto de la infracción o vulneración cometidas y, con mención concreta de las normas sustantivas o procesales infringidas.

2. Pues bien, los sindicatos actores solicitan, como primer motivo en sendos recursos, la revisión del hecho probado sexto, citando la prueba documental en la que se fundan, de la que consideran que se extrae el error de la sentencia recurrida.

Como segundo motivo, en ambos recursos, denuncian la infracción sustantiva, con adecuado amparo procesal en el artículo 207 e) de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, citando la norma infringida, razonando la pertinencia de la infracción alegada, fundamentando con precisión el motivo.

Consiguentemente, contienen todos los elementos necesarios para la correcta articulación del recurso, detallados, entre otras, en la STS 1351/2024 de 20 de diciembre (rec 213/2022).

De lo expuesto, se ha de colegir que se ha dado por las partes recurrentes en los escritos de recursos de casación, fiel cumplimiento a las formalidades exigidas, no concurriendo la causa de inadmisibilidad invocada en el escrito de impugnación de los mismos, consistente en el incumplimiento, de manera manifiesta e insubsanable, de los requisitos para recurrir.

TERCERO.- Revisión fáctica

1. Los dos sindicatos recurrentes, en los recursos de casación, solicitan la revisión del hecho probado sexto de la sentencia, como primer motivo, con base en el artículo 207 d) de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, alegando error en la apreciación de la prueba en la sentencia recurrida, basado en los descriptores 5, 64 a 72, 74 a 83, 85 a 90 y 92 a 94. En el escrito de interposición del recurso de casación de Unión Sindical Obrera (USO) se propone la siguiente redacción alternativa de este hecho probado:

«En el sistema de incentivos B2B aplicable a las campañas de Endesa, el incentivo percibido por un trabajador no depende de los días trabajados en un mes, sino de la consecución de los indicadores marcados (ratios, calidad...). Si un mes, trabajas catorce días y otros catorce no se trabajan, se evalúan esos 14 días, percibiendo el objetivo correspondiente. Si trabajas todo el mes, se evalúan los 30 días y obtienes el objetivo que corresponda, que puede ser inferior incluso a otro mes en el que se hayan trabajado menos días. Este sistema se suele aplicar en algunas de las campañas, el resto de las campañas establecen un sistema distinto, donde la persona trabajadora devengará un importe en función de la venta, gestión cerrada o evento realizado por hora logado, sobre la que se aplica un importe establecido por la empresa»

2. Para que pueda prosperar el motivo de revisión fáctica en el recurso de casación, al amparo del artículo 207 d) de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social, como declararon, entre otras, las SSTS 410/2024, de 5 de marzo (rec 143/2021), de 2 de marzo de 2016 (rec 153/2015), de 25 de marzo de 2014 (rec 161/2013), de 3 de julio de 2013 (rec 88/2012) y, de 28 de mayo de 2013 (rec 5/20112), se exige la concurrencia de los siguientes presupuestos:

a) Ha de señalarse, con claridad y precisión, el hecho probado cuya revisión se solicita, indicándose expresamente, si se trata de una adición, una sustitución, o la supresión, facilitando, en su caso, la redacción alternativa.



- b) La revisión fáctica no ha de incluir normas ni su interpretación, ni suponer valoraciones jurídicas, pues la ubicación acertada de lo anterior debe contenerse en la fundamentación jurídica de las sentencias y no en los hechos probados.
- c) No es suficiente con la invocación por la parte recurrente de su discrepancia en general de la sentencia o de los hechos probados, pues se exige la delimitación concreta y exacta de la disconformidad.
- d) La errónea apreciación de la prueba ha de extraerse, de forma clara, directa y patente de los documentos en los que se funde la parte recurrente, sin necesidad de argumentaciones o conjeturas. Por esta razón, no es válida la remisión genérica a la documental obrante en las actuaciones.
- e) La revisión fáctica ha de fundarse en prueba documental, no siendo, por tanto, prueba apta para la revisión ni la prueba de interrogatorio de testigos ni la prueba pericial. Sólo, excepcionalmente y en algunos supuestos, cabría el examen de la prueba de interrogatorio de testigos y la pericial, exclusivamente cuando sea necesaria para la comprensión del contenido de los documentos en los que se funde la parte recurrente.
- f) La revisión fáctica pretendida ha de tener trascendencia para la modificación del fallo de la sentencia, o para reforzar argumentalmente el sentido del mismo. Por esta razón, es preciso que la parte recurrente precise la influencia de la redacción alternativa que proponga del hecho probado cuya revisión se inste, en su caso, en la variación del sentido del pronunciamiento o en el reforzamiento argumental del fallo. En esta línea, la STS de 11 de febrero de 2014 (rec 27/2013) puso de manifiesto que el error en la apreciación de la prueba ha de ser trascendente en orden a alterar el sentido del fallo de la resolución recurrida.

3. Suerte desestimatoria ha de seguir el primer motivo de recurso de casación de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios), ya

que no facilita la redacción alternativa que propone del hecho probado cuya revisión solicita.

Y desfavorable acogida merece seguir, igualmente, el primer motivo del recurso de casación de Unión Sindical Obrera (USO), pues, de un lado, la prueba en la que se funda se da por expresamente reproducida en el hecho probado tercero de la sentencia recurrida, no extrayéndose de la misma la invocada errónea apreciación de la prueba; y, de otro, la parte recurrente lleva a cabo una remisión genérica a los descriptores 5 y 64 a 72, 74 a 83, 85 a 90 y 92 a 94, sin precisar de dónde se deriva la pertinencia de la revisión reclamada. Debe resaltarse, además, que la revisión fáctica indicada carece de trascendencia para la modificación del fallo de la sentencia recurrida, en tanto en cuanto, en el hecho probado sexto se declara que, el sistema de incentivos B2B aplicable a las campañas de Endesa se suele aplicar en todas las campañas, lo que evidencia que puede haber algunas en las que no se aplique. Y, en el hecho probado tercero se reconoce la diversidad de planes de incentivos en las distintas campañas en las que intervienen las personas trabajadoras afectadas por el presente conflicto colectivo.

CUARTO.- Forma de retribución de los incentivos durante las vacaciones

1. El artículo 52 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, que regula la retribución en vacaciones, dispone lo siguiente:

«Las personas afectadas por este Convenio percibirán, como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el Convenio, así como las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivados del desempeño de su puesto de trabajo.

Se calculará dicha retribución de conformidad con la siguiente fórmula:

a) Sumar las cantidades percibidas por los complementos salariales indicados en el párrafo anterior, del año en curso que haya percibido cada trabajador o trabajadora.

Con el objeto de evitar duplicidades en el abono de comisiones y/o incentivos en el caso que, durante el disfrute de las vacaciones, se percibieran comisiones y/o incentivos de los indicados en el párrafo anterior, no se incluirán en esta suma los importes ya percibidos por estos conceptos.

b) Dividir esta cantidad entre 330 días (11 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) y multiplicarlo por los 32 días de vacaciones fijados en este Convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

El importe resultante de esta fórmula se hará efectivo en una sola vez en la nómina de enero del año siguiente, salvo en el supuesto de que la persona afectada cesara en la Empresa, por



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

cualquier causa antes de la finalización del año natural, que se abonará dentro del correspondiente recibo de finiquito.

Aquellas empresas que, con anterioridad a la firma de este Convenio, vinieran abonando durante el disfrute del período de vacaciones anuales alguno de los complementos o pluses citados en el párrafo primero de este artículo, mantendrán este sistema, aplicando dicha fórmula exclusivamente para los restantes complementos».

2. Conviene tener presente el alcance de la resolución del recurso de casación en estos supuestos, en los que se debate la interpretación del convenio colectivo de aplicación realizada por el órgano judicial de instancia.

Una primera línea jurisprudencial, mantuvo que era competencia exclusiva del órgano judicial de instancia, la interpretación de los contratos y demás negocios jurídicos, incluido, por tanto, el convenio colectivo que participa de tal naturaleza, cuyo criterio más objetivo, había de prevalecer sobre el de la parte recurrente en casación, salvo que la sentencia recurrida hubiese realizado una interpretación que no fuera ni racional, ni lógica, o que pusiera de manifiesto la notoria infracción de alguna de las normas que regulan la hermenéutica contractual. En esta línea, se pronunciaron, entre otras, las SSTS de 5 de junio de 2012 (rec 71/2011) y de 15 de septiembre de 2009 (rec 78/2008). De forma análoga, la STS de 20 de marzo de 1997 (rec 3588/1996), afirmó que, en la interpretación de los convenios colectivos y acuerdos colectivos, conforme a las pautas sobre la exégesis de las normas y de los contratos, establecidas legalmente, ha de atribuirse un amplio margen de apreciación a los órganos jurisdiccionales de instancia, ante los que se ha desarrollado la actividad probatoria relativa a la voluntad de las partes y a los hechos comitentes.

Esta doctrina jurisprudencial ha sido matizada, como declararon, entre otras, las SSTS 191/2025, de 12 de marzo (rec 5/2023), 904/2020, de 13 de octubre (rec 132/2019) y 1135/2020, de 21 de diciembre (rec 76/2019), que consideran que corresponde a este Tribunal, en estos procedimientos en los que la parte recurrente discrepa de la interpretación del convenio colectivo llevada a cabo por la sentencia de instancia recurrida, verificar que la exégesis del precepto convencional efectuada es acorde a las reglas de interpretación que se derivan de los artículos 3 y 1281 y siguientes del Código Civil. Por lo tanto, si la interpretación del órgano judicial de instancia no ha sido arbitraria ni irrazonable, sino que, por el contrario, se ha atenido escrupulosamente a las



pautas hermenéuticas del Código Civil, dada la naturaleza extraordinaria del recurso de casación ordinario, habrá de confirmarse la sentencia recurrida, sin entrar a realizar otras posibles interpretaciones distintas y alternativas.

3. La controversia suscitada afecta a aquellas personas trabajadoras que disfrutan de sus vacaciones de forma discontinua y que, por tanto, en los meses naturales en los que están de vacaciones durante un determinado periodo, también prestan servicios. En esta situación, durante la prestación de servicios percibirán los complementos correspondientes y, a los efectos que nos ocupan, las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción, que tienen carácter variable, que se perciben de forma ordinaria y, en función de la actividad realizada en el desempeño del concreto puesto de trabajo.

Pues bien, considera la sentencia recurrida que, dado que durante el mes en el que el trabajador disfruta de las vacaciones, como también presta servicios, percibe las comisiones por ventas y/o los incentivos correspondientes al periodo de trabajo efectivo, al no estar vinculado el importe de los mismos al número de días de prestación de servicios, se produciría una duplicidad en el pago, si también se incluyeran en el dividendo para el cálculo de la retribución de las vacaciones que se abonan, de forma diferida, en el mes de enero del año siguiente, como indica el artículo 52 del convenio colectivo.

Los sindicatos actores y recurrentes alegan que no todos los planes de incentivos en los que participan las personas trabajadoras de la empresa demandada contemplan el abono con independencia del número de días trabajados y, por lo tanto, invocan que han de computarse en el dividendo para el cálculo del importe de la retribución en vacaciones diferida.

La resolución de la cuestión controvertida se funda en la hermenéutica gramatical de la norma convencional, teniéndose en cuenta que, efectivamente, consta en el hecho probado tercero de la sentencia recurrida que la empresa cuenta con distintos planes de incentivos que se aplican a los asesores telefónicos de las distintas campañas correspondientes a los servicios contratados por las empresas. Y, si bien, en el hecho probado sexto,



se indica que, concretamente, en el sistema de incentivos B2B aplicable a las campañas de Endesa, el importe del incentivo no depende de los días trabajados al mes, también se hace constar que este sistema es el que se suele aplicar en las campañas, lo que no desvirtúa lo declarado anteriormente, es decir, que se aplican planes donde la cuantía del incentivo a percibir depende de los días efectivamente trabajados.

Pues bien, ha de estarse al sentido literal del artículo 52 del convenio colectivo , a tenor de los artículos 3.1 y 1281 del Código Civil, que contemplan la hermenéutica gramatical, como primera pauta interpretativa, respectivamente, de las normas y de los contratos, dada la doble naturaleza predicada de los convenios colectivos.

Conforme al artículo 52 del convenio colectivo de aplicación, anteriormente transcrita, integran también la retribución de las vacaciones anuales, además de la media de los complementos que se indican, la media de lo que hayan percibido las personas trabajadoras por las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivada del desempeño del puesto de trabajo. La cuestión que se debate se centra en determinar la cantidad que tienen derecho a percibir los trabajadores, en concepto de retribución diferida de vacaciones, de media de los incentivos.

Para el cálculo de esta cantidad media de los incentivos percibidos, se suman las cantidades recibidas por este concepto en el año que esté en curso, se divide entre 330, que equivale a once meses, tomados como 30 días cada uno, y el resultado se multiplica por el número de días de vacaciones anuales que asciende a 32 días.

Para evitar duplicidades, el propio artículo 52 del convenio colectivo dispone que si, durante el disfrute de las vacaciones, se percibieran estas comisiones y/o incentivos, no se incluirán en la retribución diferida de las vacaciones, los importes ya percibidos por estos conceptos. Por lo tanto, no se incluye el

importe de la media de los incentivos que se hayan abonado por la empresa durante el periodo de vacaciones, lo que es acorde con la fórmula de cálculo contenida en el precepto, pues el divisor es 330, que equivale, como ya se indicó a 11 meses tipo de 30 días, es decir, excluyéndose el de vacaciones por redondeo, ya que los días de vacaciones son 32 y no 30. Pero, como las personas trabajadoras afectadas por el presente conflicto colectivo disfrutan de las vacaciones de forma discontinua, concretamente, durante el periodo de disfrute de vacaciones no habrán percibido ninguna cantidad en concepto de incentivos, por lo que no se produce ninguna duplicidad en el pago, por computar en el dividendo la cuantía que hayan percibido en ese mes natural de disfrute de las vacaciones en concepto de incentivos por el periodo de tiempo de prestación efectiva de servicios. Lo que excluye la norma del convenio colectivo es el importe de los incentivos percibidos durante el periodo de vacaciones, pero no el que se haya abonado correspondiente al periodo de prestación efectiva de servicios que haya coincidido con el mes natural en el que el trabajador disfrutó de vacaciones.

La sentencia recurrida argumenta que, hay incentivos que se pagan atendiendo a parámetros diferentes al número de días de trabajo efectivo y, por ende, que durante el mes natural en el que coincidan vacaciones con trabajo efectivo, el abono del incentivo correspondiente a la prestación de trabajo efectivo sería igual al que recibiría el trabajador si hubiera prestado servicios el mes completo. Efectivamente, en estos casos, aun cuando el abono de esos incentivos se refieran al periodo de prestación de servicios y no al periodo del mes natural en el que la persona trabajadora hubiera estado disfrutando de las vacaciones, lo cierto es que se habría pagado por la empresa el importe máximo del incentivo mensual, es decir, la cuantía que hubiese percibido el trabajador si hubiese estado prestando sus servicios todos los días del mes. En estos supuestos, como el tenor literal del artículo 52 del convenio colectivo de aplicación, pretende evitar duplicidades en el pago, no habría que incluir en el dividendo importe alguno para el cálculo de la retribución en vacaciones de pago diferido, pues, en caso contrario, se produciría el doble pago del incentivo, cuyo abono no depende del número de



días trabajados y, la consiguiente duplicidad que pretende evitar la norma convencional.

De ello, se extrae que sólo se incluirán, a los efectos del cálculo de la retribución en vacaciones diferida, en el dividendo al que se refiere el artículo 52 del convenio colectivo, el importe de los incentivos que dependan del número de días trabajados y, no aquellos cuya cuantía esté en función de otros parámetros, cuando coincida en el mes natural, prestación de servicios y disfrute de vacaciones.

En consecuencia, se ha de colegir que la interpretación contenida en la sentencia recurrida no es acorde con la hermenéutica gramatical del artículo 52 del convenio colectivo de aplicación, pues supondría que la persona trabajadora pudiera percibir menor importe de vacaciones en el mes de enero del año siguiente, al no computarse la cuantía de los incentivos dependientes del número de días trabajados, en su caso, siendo así que el indicado precepto permite excluir lo percibido durante el periodo de vacaciones y no lo pagado por incentivos correspondientes al periodo de trabajo efectivo.

Se estiman, por tanto, en parte los recursos de casación de los sindicatos actores, revocándose la sentencia recurrida y, estimándose en parte las demandas.

QUINTO.- Resolución de los recursos de casación

1. De acuerdo con lo anteriormente razonado, procede estimar en parte los recursos de casación formulados por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y por Unión Sindical Obrera (USO); casar y anular la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 7/2024, de 23 de enero (Conflictos colectivos acumulados 286/2023 y 314/2023); y, estimar en parte las demandas interpuestas por las representaciones letradas de los sindicatos Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y, Unión Sindical Obrera (USO), a las que se adhirieron UGT, CSIF y Valorian, frente a la empresa Emergia Contact

Center SL, declarando el derecho de las personas trabajadoras a que se les abone, en el mes de enero del año siguiente, en concepto de retribución en vacaciones, la cuantía que resulte del cómputo de los días en los que el trabajador haya disfrutado de vacaciones, independientemente de que al mismo se le hayan abonado incentivos generados por los días de ese mes en los que haya prestado servicios. Debe indicarse que los demandantes se desistieron de las restantes pretensiones deducidas, salvo la indicada.

2. No hay expresa imposición de costas, ya que cada parte se hará cargo de las costas causadas a su instancia, conforme al artículo 235.2 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social.

F A L L O

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido

1.- Estimar en parte los recursos de casación formulados por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y por Unión Sindical Obrera (USO).

2.- Casar y anular la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 7/2024, de 23 de enero (Conflictos colectivos acumulados 286/2023 y 314/2023).

3.- Estimar en parte las demandas interpuestas por las representaciones letradas de los sindicatos Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-Servicios) y, Unión Sindical Obrera (USO), a las que se adhirieron UGT, CSIF y Valorian, frente a la empresa Emergia Contact Center SL, declarando el derecho de las personas trabajadoras a que se les abone, en el mes de enero del año siguiente, en concepto de retribución en vacaciones, la cuantía que resulte del cómputo de los días en los que el





ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

CASACION/122/2024

trabajador haya disfrutado de vacaciones, independientemente de que al mismo se le hayan abonado incentivos generados por los días de ese mes en los que haya prestado servicios, sin que, en ningún caso, se pueda producir duplicidad en el abono de ningún incentivo.

4.- No ha lugar a la imposición de costas.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.

