

**Tribunal Superior de Justicia de Madrid - Sección nº  
03 de lo Social**

Domicilio: C/ General Martínez Campos, 27 , Planta 3 - 28010  
Teléfono: 914931930  
Fax: 914931958  
34002650



NIG: 28.079.00.4-2015/0053361

**Procedimiento Recurso de Suplicación 472/2016**

**ORIGEN:**

Juzgado de lo Social nº 36 de Madrid Procedimiento Ordinario 1186/2015

**Materia:** Materias laborales individuales

**Sentencia número: 34/2017-C**

**Ilmos. Sres**

**D. JOSE RAMON  
Dña. VIRGINIA  
D. JOSE IGNACIO**

En Madrid a diecinueve de enero de dos mil diecisiete habiendo visto en recurso de suplicación los presentes autos la Sección 3 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por los Ilmos. Sres. citados, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

**EN NOMBRE DE S.M. EL REY**

**Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE**

**EL PUEBLO ESPAÑOL**

ha dictado la siguiente

**SENTENCIA**

En el Recurso de Suplicación 472/2016, formalizado por el/la LETRADO D./Dña. ERIKA en nombre y representación de UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO SA, contra la sentencia de fecha 24/02/2016 dictada por el Juzgado de lo Social nº 36 de Madrid en sus autos número Procedimiento Ordinario 1186/2015, seguidos a instancia de D./Dña. MAYRE FABIOLA frente a UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO SA, en reclamación por Materias laborales individuales,

siendo Magistrado-Ponente el/la Ilmo./Ilma. Sr./Sra. D./Dña. JOSE IGNACIO  
, y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes

### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO:** Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al señalado Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente.

**SEGUNDO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

**“PRIMERO.-** *La actora Dña. MAYRE FABIOLA* , mayor de edad, con NIE ; , afiliada al Régimen General de la Seguridad Social, presta servicios para la empresa demandada UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. desde el 10 de marzo de 2010 con la suscripción de contrato temporal a tiempo parcial por obra o servicio, con la categoría profesional de teleoperadora especialista y percibiendo un salario mensual actual de 740,62 euros, incluida la prorrata de pagas extras (hecho no controvertido; documento número 1 aportado por la actora en vista y documento número 1 aportado por la demandada).

**SEGUNDO.-** *La modalidad contractual que sustenta la relación laboral es un contrato por obra o servicio determinado, prestando servicios para la obra internamente denominada Vodafone Marketing Particulares. En el contrato de trabajo firmado entre las partes el 10 de marzo de 2010, se establecen las siguientes cláusulas a tener en consideración (documento número 1 aportado por la actora en vista y documento número 1 de la demandada):*

- **Tercera:** *La duración del presente contrato se extenderá desde el 10 de marzo de 2010 hasta fin de obra.*
- **Sexta:** *El contrato de duración determinada se celebra para la realización de obra o servicio de emisión de llamadas a clientes Vodafone con un alto grado de insatisfacción para ofrecer descuentos en facturas, migraciones de planes de precios o cambios de terminal, según proceda y otras.*

**TERCERO.-** *A la relación laboral le es de aplicación el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el Boletín Oficial del Estado el 27 de julio de 2012.*

**CUARTO.-** *El trabajo que desde el principio ha desarrollado la trabajadora, ha consistido en atender llamadas, bien en emisión o en recepción, a través del número 22102, utilizado por y para clientes de Vodafone que puedan encontrarse insatisfechos con la compañía, al objeto de responder las cuestiones que plantee el cliente y ofrecerle los productos que han sido asignados (nuevo terminal, adecuación de tarifa, nueva tarifa,*



aplicación de descuentos, etc.). Asimismo, la trabajadora ha atendido en ocasiones, llamadas realizadas a través del número asignado de Vodafone 1702, exclusivo para empleados de la mercantil Vodafone, a través del cual se puede dar de alta para sí mismo de un nuevo producto o solicitar una portabilidad desde otra compañía (testificales de D. Alfredo y D. Sergio ).

**QUINTO.-** Consta en autos la propuesta mercantil 50/9001/07/VO de fecha de 19 de febrero de 2007 sobre promoción particulares elaborada por Unísono Soluciones CRM de duración indeterminada y con fecha de inicio de 20 de febrero de 2007; y el contrato mercantil de prestación de servicios de televenta entre Vodafone España y UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. firmado en fecha de 23 de diciembre de 2011, cuyo contenido se tiene por reproducido. En lo que aquí interesa, debe destacarse del contenido del contrato mercantil los siguientes extremos (documento número 2 aportado por la demandada):

- **Exposición Quinta:** Que, por lo anterior, el ámbito de este contrato de prestación de servicios es la promoción y comercialización de los servicios de comunicaciones electrónicas pospago para clientes particulares de VODAFONE (en adelante los servicios de comunicaciones electrónicas o servicios) que serán prestados en nombre y por cuenta de esta última.
- **Cláusula I: Definiciones:**
  - o I.1. A los efectos de este contrato, se considerará:
    - **Campaña:** Actividad particular de emisión o recepción de llamadas, limitada en el tiempo, a través de la cual se llevarán a cabo por parte del PRESTADOR los servicios de televenta. Cada Campaña estará acordada en cada caso entre VODAFONE y el PRESTADOR, de acuerdo con lo dispuesto en los correspondientes anexos de Campaña bien de emisión o bien de recepción, en los que se acordarán las condiciones específicas en que habrá que desarrollarse cada Campaña, así como la duración de las mismas, sus objetivos y la remuneración del PRESTADOR por el desarrollo de las Campañas.
    - **Campaña de Emisión:** Actividad consistente en el ofrecimiento de nuevos servicios a los clientes ya existentes o a clientes potenciales mediante la realización de llamadas a números integrantes de las Bases de Datos.
    - **Campaña de Recepción:** Actividad consistente en la atención de llamadas recibidas ofreciendo al llamante nuevos servicios para el clientes existentes o clientes potenciales.
    - **Cliente Particular o Cliente:** La persona física -definida como abonado en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones- que contrata los servicios de

*comunicaciones electrónicas de VODAFONE en su modalidad postpago para su uso personal/particular. VODAFONE, por motivos justificados y/o legales, podrá otorgar o eliminar la condición de particular en caso de que exista y se mantenga una duda razonable sobre tal condición.*

- *I.2. Los términos no definidos en el presente contrato tendrán el significado que se establezca, en su caso, en los anexos al mismo.*

**- Cláusula II.- Objeto del contrato.**

*El presente contrato regula los términos y condiciones bajo los cuales el PRESTADOR desempeña para VODAFONE servicios de televenta para la comercialización de sus Servicios de Comunicaciones Electrónicas, a través de una plataforma telefónica para la realización de Campañas, en caso de que las partes hayan acordado el desarrollo de una Campaña. Las Campañas podrán ser de Emisión o de Recepción.*

*Los términos y condiciones particulares de cada Campaña se recogerán en un anexo denominado anexo de Campaña en el que se acordarán las condiciones específicas en que habrá de desarrollarse cada Campaña, así como la duración de la mismas, sus objetivos y la remuneración del PRESTADOR por el desarrollo de la Campaña.*

*Los servicios objeto del presente contrato se prestarán en las instalaciones del PRESTADOR.*

**- Cláusula XIII.- Duración del contrato.**

*Las condiciones recogidas en el presente contrato tendrán una duración determinada hasta el 31 de marzo de 2012, aplicándose con carácter retroactivo desde el 1 de abril de 2011, sin perjuicio de la duración de las Campañas establecidas en los anexos correspondientes. Llegado a su término, el presente contrato no se prorrogará si bien las partes podrán acordar de buena fe la suscripción de un nuevo contrato.*

*En caso de que la duración de alguna Campaña se extienda más allá de la duración del contrato, el mismo se prorrogará únicamente hasta la finalización de la campaña.*

**SEXO.-** *Constan en autos, los registros informáticos de actividad que resumen las horas desempeñadas por Dña. MAYRE FABIOLA en cada uno de los productos de la campaña de Vodafone en el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2014 y el mes de diciembre de 2015 y que se desglosan en: Sim only, canje, prepago, migración, encuestas, recepción, trade up, BO, cesión, otros, recepción y 1702; cuyo contenido se tiene por reproducido (documento número 3 aportado por la demandada en vista, puesto en relación con la testifical de D. Sergio ).*



**SEPTIMO.-** La utilización de los números de teléfono 22102 y 1702 pertenecen a la misma campaña, se realizan desde el mismo puesto de trabajo y utilizan idénticas aplicaciones informáticas. En ambos teléfonos de atención, se pueden realizar portabilidades (testifical de D. Sergio ...).

**OCTAVO.-** Se presentó papeleta de conciliación ante el SMAC en fecha de 23 de octubre de 2015, celebrándose el acto en fecha de 12 de noviembre de 2015, que finalizó sin avenencia (documento número 1 de la demanda).

**NOVENO.-** El 20 de noviembre de 2015 se presentó demanda ante el Decanato de los Juzgados de lo Social de Madrid, por la que solicitaba el dictado de Sentencia por la que se condene a la empresa demandada a reconocer la condición de trabajadora fija de plantilla de la demandante y proceder a la conversión de su contrato en indefinido. “

**TERCERO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se emitió el siguiente fallo o parte dispositiva:

*“Que estimando la demanda promovida a instancia de Dña. MAYRE FABIOLA ..., asistida por la Letrada Dña. Emma ..., contra la empresa UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. asistida y representada por el Letrado D. Jorge ..., debo declarar y declaro el carácter indefinido de la relación laboral de la trabajadora con la empresa demandada, con una fecha de antigüedad de 10 de marzo de 2010, condenando a la empresa UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. a estar y pasar por dicha declaración con las consecuencias inherentes a la misma. “*

**CUARTO:** Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por la parte UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO SA, formalizándolo posteriormente; tal recurso no fue objeto de impugnación por la contraparte.

**QUINTO:** Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección en fecha 30/06/2016, dictándose la correspondiente y subsiguiente providencia para su tramitación en forma.

**SEXTO:** Nombrado Magistrado-Ponente, se dispuso el pase de los autos al mismo para su conocimiento y estudio, señalándose el día 10 de enero 2017 para los actos de votación y fallo.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sección de Sala los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** Frente a la sentencia de instancia que estimó la demanda formulada por la demandante que declaró que declaró indefinida la relación laboral que la unía a la empresa UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO SA se interpone el presente recurso de suplicación, que se articula en un único motivo amparado en el apartado c) del artículo 193 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, que denuncia la infracción alega la infracción del artículo 15.1 a) del Estatuto de los Trabajadores, en relación con el art. 2.2 a) del Real Decreto 2720/98, de 18 diciembre, así como, la doctrina jurisprudencial que cita al desarrollar el motivo -STS de 11 de noviembre de 2011 (Recurso: 651/2011)- y el criterio que sostiene el Tribunal Superior de Justicia de Asturias en sentencia de 9 de abril 2010 (Recurso:1046/2010).

Sostiene en síntesis la recurrente que la sentencia de instancia fundamenta la estimación de la demanda en el hecho que recoge en el ordinal cuarto en el que se afirma “... la actora no sólo realiza la emisión de llamadas, sino que también, recibe llamadas, bien de los clientes de Vodafone a través del número de línea 22102 o de empleados de Vodafone a través del 1702 ...”, lo que a su entender entraría en contradicción con el fundamento de derecho cuarto que afirma que “El trabajo que desde el principio ha desarrollado la trabajadora, ha consistido en atender llamadas, bien en emisión o en recepción, a través del número 22102 ...”, añadiendo que aunque en el contrato nominalmente se alude exclusivamente a la “emisión de llamadas”, se trataría de una nomenclatura formal y que desde el inicio de la relación realizó funciones de emisión y recepción de llamadas, añadiendo que en la demanda únicamente se planteaba si la atención de la línea 22102 excedía del objeto del contrato y concluye señalando que el hecho de que no solo realizara funciones de emisión sino también de recepción de llamadas no convertiría la relación en indefinida.

El Tribunal Supremo en sentencia de 21 de abril de 2010 (Recurso: 2526/2009) afirma que “... la interpretación del art. 15.a) ET ha sido unánime en la doctrina de esta Sala y ” Así la sentencia de 15-septiembre-2009 señalaba que, la cuestión ha sido ya unificada por la Sala en la citada STS/IV 21-enero-2009 (recurso 1627/2008 ), con doctrina seguida por la STS/IV 14-julio-2009 (recurso 2811/2008 ), recordando que los requisitos para la validez del contrato para obra o servicio determinados han sido examinados por esta Sala, entre otras, en la STS/IV 10-octubre-2005 (recurso 2775/2004 ), en la que con cita de la STS/IV 11-mayo-2005 (recurso 4162/2003 ), se razona señalando que es aplicable tanto para las empresas privadas como para las públicas e incluso para las propias Administraciones Públicas, lo siguiente: son requisitos para la validez del contrato de obra o servicio determinado, que aparece disciplinado en los arts. 15.1.a) ET y 2 Real Decreto 2720/1998 de 18- diciembre que lo desarrolla (BOE 8-1-1999 ) ... los siguientes: a) que la obra o servicio que constituya su objeto, presente autonomía y sustantividad propia dentro de lo que es la actividad laboral de la empresa; b) que su ejecución, aunque limitada en el tiempo, sea en principio de duración incierta; c) que se especifique e identifique en el contrato, con precisión y claridad, la obra o el servicio que constituye su objeto; y c) que en el desarrollo de la relación laboral, el trabajador sea normalmente ocupado en la ejecución de aquella o en el cumplimiento de éste y no en tareas distintas.- Esta Sala se ha pronunciado repetidamente sobre la necesidad de que concurren conjuntamente todos requisitos enumerados, para que la contratación temporal por obra o servicio determinado pueda considerarse ajustada a derecho ... Corroboran lo dicho, las de 21-9-93 (rec.



129/1993), 26-3-96 (rec. 2634/1995), 20-2-97 (rec. 2580/96), 21-2-97 (rec. 1400/96), 14-3-97 (rec. 1571/1996), 17-3-98 (rec. 2484/1997), 30-3-99 (rec. 2594/1998), 16-4-99 (rec. 2779/1998), 29-9-99 (rec. 4936/1998), 15-2-00 (rec. 2554/1999), 31-3-00 (rec. 2908/1999), 15-11-00 (rec. 663/2000), 18-9-01 (rec. 4007/2000) y las que en ellas se citan que, aun dictadas en su mayor parte bajo la vigencia de las anteriores normas reglamentarias, contienen doctrina que mantiene su actualidad dada la identidad de regulación, en este punto, de los Reales Decretos 2104/1984, 2546/1994 y 2720/1998.- Todas ellas ponen de manifiesto ...que esta Sala ha considerado siempre decisivo que quedara acreditada la causa de la temporalidad".

La cuestión que se discute en el presente procedimiento como se ha visto consiste en determinar si las tareas que ha venido realizando la actora como consecuencia del contrato por obra o servicio determinado se han ajustado al objeto del contrato que consistía en "...la realización de obra o servicio de emisión de llamadas a clientes Vodafone con un alto grado de insatisfacción para ofrecer descuentos en facturas, migraciones de planes de precios o cambios de terminal, según proceda y otras." -ordinal segundo del relato fáctico-.

Esta Sala entiende que si la actora se hubiera limitado no solo a efectuar llamadas sino también a recibirlas referidas al objeto del contrato, es decir, de clientes Vodafone con un alto grado de insatisfacción para ofrecer descuentos en facturas, migraciones de planes de precios o cambios de terminal, según proceda y otras, sí que habría desempeñado fundamentalmente tareas en ejecución del contrato, , pues entendemos que era la finalidad o el espíritu del contrato aunque solo se hubiera recogido en el con trato que tenía como finalidad de efectuar llamadas y no recibirlas, pero es en el fundamento jurídico cuarto se afirma que "...Una vez valorada de forma conjunta toda la prueba que ha sido practicada en el presente procedimiento, puede concluirse que ... la actora no sólo realiza la emisión de llamadas, sino que también, recibe llamadas, bien de los clientes de Vodafone a través del número de línea 22102 o de empleados de Vodafone a través del 1702, siendo totalmente indiferente que pertenezcan a la misma campaña comercial, estén radicadas en un mismo espacio físico o utilicen idéntica aplicación informática. Lo verdaderamente esencial, es que el objeto del contrato de la trabajadora se ciñe a la emisión de llamadas y que, poniendo dicho concepto con la definición contemplada en el contrato mercantil aportado a las actuaciones, supone el ofrecimiento de nuevos servicios a los clientes ya existentes o a clientes potenciales mediante la realización de llamadas a números integrantes de las Bases de Datos; y que difiere del objeto de las campañas de recepción que se centran en la atención de llamadas recibidas ofreciendo al llamante nuevos servicios para el clientes existentes o clientes potenciales. A lo dicho se suma, que una vez analizado el resumen de operaciones de la actividad de la trabajadora, aportado por la demandada como documento número tres, se puede comprobar que la misma ha prestado servicios de forma alternante en el servicio de emisión y de recepción de llamadas, éste último tanto en la líneas número 22102 como 1702, excediendo de ser hechos meramente puntuales o excepcionales y, en consecuencia, del contenido del objeto del contrato."

Por lo expuesto, excediendo la actividad realizada por la actora del objeto contenido en el contrato de trabajo firmado entre las partes en fecha de 10 de marzo de 2010, y no habiéndose acreditado por la empresa demandada, en cumplimiento del artículo 14 del Convenio colectivo, que existe acuerdo o aceptación por la trabajadora sobre la ampliación de funciones, procede estimar la demandada, declarando que la relación laboral que une a la



trabajadora con la empresa es indefinida desde la firma del primer y único contrato habido entre las partes fechado el 10 de marzo de 2010, con todas las consecuencias inherentes a dicha declaración.”, es decir la actora no se dedica exclusivamente a atender a clientes insatisfechos -ya sea poniéndose en contacto con ellos o atendiendo sus llamadas-, sino que atiende a los empleados de Vodafone a través de la línea 1702 referidas a otras campañas comerciales y se utilicen distintas aplicaciones informáticas, es mas también se señala que sus tareas consisten en el ofrecimiento de nuevos servicios no solo a los clientes ya existentes sino también a clientes potenciales mediante la realización de llamadas a números integrantes de las Bases de Datos, no habiendo interesado la recurrente que se precisara que estas actividades que excedían de las fijadas en la contratación fueran puntuales, sin que entendamos que cuando el hecho de que en el ordinal cuarto del relato fáctico dice “..Asimismo, la trabajadora ha atendido en ocasiones, llamadas realizadas a través del número asignado de Vodafone 1702, exclusivo para empleados de la mercantil Vodafone, a través del cual se puede dar de alta para sí mismo de un nuevo producto o solicitar una portabilidad desde otra compañía... ”, deba entenderse que esas actuaciones sean puntuales, por lo que debemos desestimar el recurso y confirmar la sentencia de instancia, dado que el trabajador no ha sido ocupado solo en la ejecución de las tareas propias del contrato, ni consta que tampoco que ello fuera de forma ocasional.

**VISTOS** los anteriores preceptos y los demás de general aplicación,

### **FALLAMOS**

Desestimamos el recurso de suplicación interpuesto por UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO SA, frente a la sentencia de 24 de febrero de 2016 del Juzgado de lo Social nº 36 de los de Madrid, dictada en los autos 1186/2015, seguidos a instancia de doña MAYRE FABIOLA contra la empresa recurrente y en su consecuencia confirmamos la citada resolución.

Se condena a la recurrente a la pérdida del depósito y consignación efectuados para recurrir.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

**MODO DE IMPUGNACIÓN:** Se hace saber a las partes que contra esta sentencia cabe interponer recurso de casación para la unificación de doctrina que ha de prepararse



mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de DIEZ DÍAS hábiles inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia. Siendo requisito necesario que en dicho plazo se nombre al letrado que ha de interponerlo. Igualmente será requisito necesario que el recurrente que no tenga la condición de trabajador ,causahabiente suyo o beneficiario del Régimen Publico de la Seguridad Social o no gozare del derecho de asistencia jurídica gratuita, acredite ante esta Sala al tiempo de preparar el recurso haber depositado 600 euros, conforme al artículo 229 de la LRJS, y consignado el importe de la condena cuando proceda, presentando resguardos acreditativos de haber efectuado ambos ingresos, separadamente en la cuenta corriente nº 2828-0000-00-0472-16 que esta sección tiene abierta en BANCO DE SANTANDER sita en PS. del General Martinez Campos, 35; 28010 Madrid, pudiendo en su caso sustituir la consignación de la condena en metálico por el aseguramiento de la misma mediante el correspondiente aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por la entidad de crédito (art.230.1 L.R.J.S).

Se puede realizar el ingreso por transferencia bancaria desde una cuenta corriente abierta en cualquier entidad bancaria distinta de BANCO DE SANTANDER. Para ello ha de seguir todos los pasos siguientes:

Emitir la transferencia a la cuenta bancaria siguiente: IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274. En el campo ordenante, se indicará como mínimo el nombre o razón social de la persona física o jurídica obligada a hacer el ingreso y si es posible, el nif /cif de la misma. En el campo beneficiario, se identificará al juzgado o tribunal que ordena el ingreso. En el campo "observaciones o concepto de la transferencia", se consignarán los 16 dígitos que corresponden al procedimiento 2828-0000-00-0472-16.

Una vez adquiera firmeza la presente sentencia, devuélvanse los autos originales al Juzgado de lo Social de su procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.