

**Sobre la impugnación privada del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center durante el periodo de ultraactividad, y la ilegalidad sobrevenida de la cláusula convencional que vincula la causa del contrato de trabajo para obra o servicio determinado al objeto de una contrata.**

**María Areta Martínez**

*Secretaria de la Revista de Jurisprudencia Laboral. Profesora Titular de Universidad de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Rey Juan Carlos*

**Resumen:** *El artículo 14.b).párrafo 1º del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center conculca el artículo 15.1.a) del ET, en la interpretación dada al mismo por la jurisprudencia más reciente, que es posterior a la entrada en vigor de la norma convencional. Las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de contact center no gozan de autonomía y sustantividad propia porque coinciden con la actividad principal y habitual de la empresa, de modo que no justifican la celebración de un contrato de trabajo para obra o servicio determinado.*

**Palabras clave:** *Contact center. Causa legal de temporalidad que justifica la celebración de un contrato de trabajo para obra o servicio determinado.*

**Abstract:** *Article 14.b). Paragraph 1 of the State Collective Agreement for the contact center sector violates Article 15.1.a) of the ET, in the interpretation given to it by the most recent jurisprudence, which is subsequent to the entry into force of the conventional standard. The campaigns or services contracted by a third party to carry out contact center activities or functions do not enjoy autonomy and their own substance because they coincide with the main and usual activity of the company, so they do not justify the conclusion of an employment contract for particular work or service.*

**Keywords:** *Contact center. Legal cause of temporality that justifies the conclusion of a work contract for a specific work or service.*

---

## **I. Introducción**

Las páginas que siguen a continuación tienen por objeto comentar los Antecedentes de Hecho, los Fundamentos de Derecho y el Fallo de la SAN-SOC núm. 185/2021, de 9 de septiembre, que resuelve demanda sobre impugnación de convenio colectivo por los trámites del proceso de conflicto colectivo. Concretamente, se impugna el artículo 14.b) del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center al considerar que conculca la legalidad vigente.

El comentario tiene dos vertientes; a saber:

**Primera vertiente (de carácter procesal)**, referida a la impugnación del Convenio Colectivo estatal de contact center por los trámites del proceso de conflicto colectivo y fundamentada en ilegalidad parcial.

**Segunda vertiente (de carácter sustantivo)**, relativa a la causa legal de temporalidad que justifica la celebración de un contrato de trabajo para obra o servicio determinado, así como la facultad de los convenios colectivos para *identificar aquellos trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa que puedan cubrirse con contratos de esta naturaleza*.

## II. Identificación de la resolución judicial comentada

**Tipo de resolución judicial:** sentencia.

**Órgano judicial:** Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

**Número de resolución judicial y fecha:** sentencia núm. 185/2021, de 9 de septiembre.

**Tipo y número de procedimiento:** proceso de impugnación de convenio colectivo por los trámites del proceso de conflicto colectivo (acumulación de demandas núm. 121/2021 y núm. 233/2021).

**ECLI:ES:AN:2021:3797.**

**Fuente:** CENDOJ.

**Ponente:** Ilmo. Sr. D. José Pablo Aramendi Sánchez.

**Votos Particulares:** carece.

## III. Problema suscitado. Hechos y antecedentes

La cuestión de fondo consiste en determinar si el artículo 14.b).párrafo 1º del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center conculca la legalidad vigente [artículo 15.1.a) ET], al considerar que, a efectos de la celebración de un contrato de trabajo para obra o servicio determinado, gozan de autonomía y 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*.

## IV. Posición de las partes

### 1. La parte demandante (sindicatos CC.OO. y CGT)

Los sindicatos CC.OO. y CGT interponen sendas demandas, que son acumuladas por la Sala, en las que impugnan el artículo 14.b) del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center por considerar que no encaja con lo previsto en el artículo 15.1.a) del ET a la vista de la jurisprudencia más reciente del TS y del TJUE que lo interpreta.

Llama la atención que la parte demandante no invoque también la infracción del artículo 2.1 del [Real Decreto 2720/1998](#), de 18 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada, cuyo tenor literal es el siguiente:

*El contrato para obra o servicio determinados es el que se concierta para la realización de una obra o la prestación de un servicio determinados, con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, es en principio de duración incierta*

*Cuando el convenio colectivo que resulte de aplicación haya identificado los trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa que puedan cubrirse con esta modalidad contractual, se estará a lo establecido en el*

*mismo a efectos de su utilización. Nótese que el control de legalidad de los convenios colectivos no se circunscribe a normas de rango legal, sino que también alcanza a normas de rango reglamentario.*

Nótese que el control de legalidad de los convenios colectivos no se circunscribe a normas de rango legal [artículo 15.1.a) ET], sino que también alcanza a normas de rango reglamentario [artículo 2.1 Real Decreto 2720/1998].

## 2. La parte demandada (Asociación empresarial ACE y sindicatos UGT, CIG, LAB y ELASTV)

La **Asociación empresarial ACE** se opone a la demanda, alegando:

- Falta de acción por no existir un conflicto real al estar el nuevo Convenio Colectivo en fase de negociación.
- Falta de fundamento de la demanda: la parte demandante no fundamenta su demanda en la infracción de una norma jurídica (ilegalidad), sino en la infracción de la jurisprudencia; y resulta que la demanda de impugnación de un convenio colectivo no puede fundamentarse en la infracción de la jurisprudencia.

Los **sindicatos codemandados comparecientes (UGT, CIG, LAB)** se adhieren a las demandas presentadas por CC.OO. y CGT. El **sindicato codemandado ELASTV** no comparece.

## 3. El Ministerio Fiscal

El Ministerio Fiscal, que siempre es parte en los procesos de conflicto colectivo en los que se tramita la impugnación de un convenio colectivo (artículo 165.4 LRJS):

- Rechaza las alegaciones procesales de la Asociación empresarial ACE (parte demandada), porque el Convenio Colectivo estatal del sector de contact center está vigente y su aplicación provoca un conflicto real y cierto.
- Considera que la demanda de impugnación debe estimarse porque el artículo 14.b) del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center es contrario al artículo 15.1.a) del ET según la jurisprudencia más reciente que lo interpreta.

## V. Normativa aplicable al caso

La Sala de lo Social de la AN fundamenta su resolución en la normativa vigente y en la doctrina jurisprudencial señaladas a continuación:

- Normativa:
  - Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (ET): artículo 15.1.a).
  - Convenio Colectivo estatal del sector de contact center ([Código de convenio núm. 99012145012002](#)): artículos 2, 12 y 14.b).
- Doctrina de la Sala de lo Social del TS sobre los contratos de trabajo para obra o servicio determinado vinculados a una contrata
  - STS-SOC núm. 1137/2020, de 29 de diciembre (RCUD núm. 240/2018. [ECLI:ES:TS:2020:4383](#)).
  - STS-SOC núm. 688/2021, de 30 de junio (RCUD núm. 3381/2018. [ECLI:ES:TS:2021:2642](#)).
  - STS-SOC núm. 800/2021, de 20 de julio (RCUD núm. 2703/2018. [ECLI:ES:TS:2021:3113](#)).

## VI. Doctrina básica

La Sala de lo Social de la AN estima parcialmente la demanda, señalando que el inciso final del artículo 14.b).párrafo 1º del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center conculca la legalidad vigente por ser contrario al artículo 15.1.a) del ET, en la interpretación dada al mismo por la más reciente jurisprudencia de la Sala de lo Social del TS sobre cumplimiento de los requisitos de autonomía y sustantividad propia que justifican la celebración de un contrato de trabajo temporal por obra o servicio en el contexto de contrata prestadoras de servicios.

Las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de contact center no gozan de autonomía y sustantividad propia, de modo que el Convenio Colectivo estatal de contact center no puede contemplar su cobertura mediante el uso del contrato de trabajo para obra o servicio determinado; y ello es así porque la actividad habitual y principal de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del referido Convenio Colectivo es la *prestación de servicios de contact center a terceros*.

## VII. Parte dispositiva

La Sala de lo Social de lo Social de la AN falla en los términos siguientes:

- Estimar parcialmente las demandas formuladas por los sindicatos Federación de Servicios de CC.OO. (demanda núm. 121/2021) y CGT (demanda núm. 233/2021), que fueron acumuladas.
- Anular y dejar sin efecto el artículo 14.b) del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, en el siguiente párrafo: *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.*

## VIII. Pasajes decisivos

La Sala de lo Social de la AN destaca que la STS-SOC núm. 1137/2020, de 29 de diciembre (RCUD núm. 240/2018. [ECLI:ES:TS:2020:4383](#)), *supuso un vuelco en la interpretación hasta entonces dada por el TS al cumplimiento de los requisitos de autonomía y sustantividad propia que justificaban los contratos temporales de obra en el contexto de contrata prestadoras de servicios*. La AN recuerda que *antes de dicha sentencia primaba el criterio de que estábamos ante contratos con un límite de temporalidad previsible en la medida en que el servicio se prestaba para un tercero y mientras este durara. Se sostenía así, dice esta sentencia innovadora, que “el contrato para obra o servicio mantenía una causa válida mientras subsistiera la necesidad temporal de empleados, porque la empleadora continuara siendo adjudataria de la contrata o concesión que había motivado el contrato temporal. En suma, la vigencia del contrato para obra o servicio determinado continuaba mientras no venciera el plazo pactado para su duración, porque por disposición legal debe coincidir con la de las necesidades que satisface”*.

*Y el cambio que se produce consiste esencialmente en alterar la perspectiva de análisis del problema, centrándolo ahora no en la duración de la contrata sino en si concurre en los requisitos definitorios del contrato temporal de obra y así se indica: Conviene, pues, volver a la definición del contrato para obra o servicio del art. 15.1 a)ET, que pone el acento en la autonomía y sustantividad dentro de la actividad de la empresa, para apreciar que en las actividades como las descritas no es posible continuar aceptando ni la autonomía ni la sustantividad porque el objeto de la contrata es, precisamente, la actividad ordinaria, regular y básica de la empresa. Quienes ofrecen servicios a terceros desarrollan su actividad esencial a través de la contratación con éstos y, por tanto, resulta ilógico sostener que el grueso de aquella*

actividad tiene el carácter excepcional al que el contrato para obra o servicio busca atender.

## IX. Comentario

### 1. Algunas cuestiones procesales sobre impugnación del convenio colectivo

#### 1.1 ¿Cuáles son las vías procesales para impugnar un convenio colectivo?

La **impugnación directa** de un convenio colectivo estatutario puede articularse por alguna de las vías procesales siguientes:

- La impugnación de oficio por la autoridad laboral, al considerar que el convenio colectivo conculca la legalidad vigente o lesiona gravemente el interés de terceros, ex artículo 90.5 del ET y artículo 163.1 de la LRJS. La autoridad laboral puede articular esta vía procesal en dos momentos:
  - Antes de dictar la resolución que ordena el registro y publicación del convenio colectivo en el boletín oficial correspondiente. Antes de dictar dicha resolución, la autoridad laboral competente debe comprobar que el convenio colectivo no vulnera la legalidad vigente ni lesiona gravemente el interés de terceros (artículo 8.3 [Real Decreto 713/2010](#)). Si la autoridad laboral aprecia que el convenio colectivo incurre en ilegalidad o lesiona gravemente el interés de terceros, no dictará resolución y presentará demanda de impugnación de oficio ante el JS o Sala de lo Social competente.
  - Después de dictar la resolución en la que ordena el registro y publicación del convenio colectivo en el boletín oficial correspondiente. Aunque haya dictado la resolución que ordena la inscripción y publicación del convenio colectivo en correspondiente boletín oficial, la autoridad laboral puede impugnarlo de oficio con posterioridad.
- La impugnación por la autoridad laboral y a instancia de parte cuando el convenio colectivo todavía no ha sido registrado, por considerar que conculca la legalidad vigente o lesiona gravemente el interés de terceros, ex artículo 163.2 de la LRJS.
- La impugnación privada por los trámites del proceso de conflicto colectivo y fundamentada en la ilegalidad, ex artículos 153.1 y 165.1.a) de la LRJS.
- La impugnación privada por los trámites del proceso de conflicto colectivo y fundamentada en la lesividad, ex artículos 153.1 y 165.1.b) de la LRJS.

En el caso ahora examinado, la impugnación directa del Convenio Colectivo estatal de contact center es privada, se fundamenta en la ilegalidad parcial [del artículo 14.b)] y se articula por los trámites del proceso de conflicto colectivo, ex artículo 165.1.a) de la LRJS.

#### 1.2 ¿La impugnación privada del convenio colectivo está sujeta a plazo de prescripción?

La doctrina consolidada de la Sala de lo Social del TS señala que *el legislador no ha establecido expresamente plazo de prescripción alguno para la acción de impugnación privada de un convenio colectivo*<sup>[1]</sup>. La acción de impugnación puede ejercerse durante toda la vigencia del convenio colectivo y no está sometida a plazo de prescripción. En el mismo sentido, el artículo 163.3 de la LRJS señala que la impugnación de un convenio colectivo por los trámites del proceso de conflicto colectivo podrá llevarse a cabo *mientras subsista la vigencia de la correspondiente norma convencional*. Llegados a este punto parece oportuno clarificar **qué se**

**entiende por vigencia del convenio colectivo a efectos del artículo 163.3 de la LRJS;** dicho de otro modo: la cuestión procesal consiste en determinar si un convenio colectivo puede impugnarse por los trámites del proceso de conflicto colectivo únicamente durante su vigencia inicial y la prorrogada (a falta de denuncia), o también durante el periodo de ultraactividad, una vez denunciado y concluida su duración inicial, hasta la aplicación de un nuevo convenio colectivo (o laudo arbitral sustitutorio).

En el caso ahora examinado, la respuesta a la cuestión planteada pasa por la previa identificación de distintas fechas en orden a delimitar el ámbito de aplicación temporal del Convenio Colectivo estatal de contact center:

- **Fecha de suscripción (firma) del Convenio Colectivo: 30 de mayo de 2017.** El Convenio Colectivo fue suscrito, de una parte, por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos CC.OO. y UGT, en representación de los trabajadores.
- **Fecha de la Resolución que ordena el registro y publicación del Convenio Colectivo: 29 de junio de 2017.** La Dirección General de Empleo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social dictó Resolución el 29 de junio de 2017, por la que ordena el registro del Convenio Colectivo y su publicación en el BOE, ex artículos 90.2 y 90.3 del ET.
- **Fecha de publicación del Convenio Colectivo en el BOE: 12 de julio de 2017.**
- **Fecha de entrada en vigor del Convenio Colectivo: 30 de mayo de 2017.** El artículo 5 del Convenio Colectivo señala que, *con carácter general, entrará en vigor al momento de su firma, retrotrayéndose sus efectos económicos al 1 de enero de 2015, en la forma y con el alcance establecido en el artículo 43.*
- **Fecha de conclusión de la duración inicial pactada del Convenio Colectivo: 31 de diciembre de 2019.** El artículo 6.párrafo 1º del Convenio Colectivo dispone que su duración (inicial) *se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2019.*
- **Fecha de la denuncia del Convenio Colectivo: 5 de noviembre de 2019.** El artículo 7.párrafo 1º del Convenio Colectivo establece que *La denuncia del presente Convenio habrá de realizarse dentro de los tres últimos meses de su término o prórroga en curso.* La denuncia se ha formulado dentro de los tres meses anteriores a su término, es decir, entre el 1 de octubre de 2019 y el 31 de diciembre de 2019. Como ha habido denuncia, no entra en juego la prórroga.
- **Fecha de inicio de las negociaciones del nuevo Convenio Colectivo: 29 de noviembre de 2019.**
- **Fecha de expiración de la vigencia del Convenio Colectivo denunciado: hasta la fecha de acuerdo expreso.** El artículo 86.3.párrafo 1º del ET señala que *La vigencia de un convenio colectivo, una vez denunciado y concluida la duración pactada, se producirá en los términos que se hubiesen establecido en el propio convenio.* El artículo 6.párrafo 2º del Convenio Colectivo estatal de contact center establece que, denunciado y concluida su duración inicial, *hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del ET, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo.* Por

tanto, el contenido normativo del Convenio Colectivo mantiene su vigencia en fase de ultraactividad hasta que la Comisión Negociadora alcance acuerdo expreso (de un nuevo Convenio Colectivo). El periodo máximo legal de ultraactividad de un año (artículo 86.3.párrafo 4º del ET) no opera porque su aplicación es subsidiaria para el caso de que el convenio colectivo denunciado no hubiera recogido los términos de la vigencia posterior a la denuncia.

El contenido normativo del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center se encuentra en periodo de ultraactividad desde el pasado 1 de enero de 2020 hasta el momento actual, porque todavía no se ha logrado acuerdo expreso sobre un nuevo Convenio Colectivo. La sentencia objeto de comentario reconoce la vigencia de un convenio colectivo en fase de ultraactividad a efectos de su impugnación por los trámites del proceso de conflicto colectivo, ex artículo 163.3 de la LRJS. Tal reconocimiento se pone de manifiesto por las siguientes actuaciones procesales, todas ellas posteriores a la denuncia (5 noviembre 2019) y conclusión de la duración inicial (31 diciembre 2019) del Convenio Colectivo estatal de contact center:

- El 9 de abril de 2021, la Federación de Servicios de CC.OO. interpuso demanda de impugnación del Convenio Colectivo, que fue registrada con el núm. 121/2021.
- El 22 de julio de 2021, la Confederación General de Trabajo (CGT) presentó demanda de impugnación del Convenio Colectivo, que fue registrada con el núm. 233/2021.
- El 23 de julio de 2021, la Sala de lo Social de la AN dictó auto por el que ordenó la acumulación de ambas demandas (núms. 121/2021 y 233/2021).

Si las cláusulas normativas del Convenio Colectivo estatal de contact center mantienen su vigencia durante el periodo de ultraactividad establecido convencionalmente (hasta alcanzar acuerdo expreso de un nuevo Convenio Colectivo), la conclusión es que durante dicho periodo es posible impugnar el contenido normativo del Convenio Colectivo estatal de contact center por los trámites del proceso de conflicto colectivo. Esta conclusión queda abierta al análisis crítico. Nótese que el contenido obligacional del referido Convenio Colectivo no puede impugnarse en fase de ultraactividad, porque no mantiene su vigencia.

La duración máxima legal de 1 año del periodo de ultraactividad (artículo 86.3.párrafo 4º ET) es disponible por las partes negociadoras (artículo 86.3.párrafo 1º ET). Si las partes acuerdan los términos de la vigencia del convenio colectivo tras la denuncia y conclusión de su duración inicial, la situación que puede acontecer es que el convenio colectivo se petrifique en fase de ultraactividad, tal y como sucede en el caso ahora examinado. El próximo 31 de diciembre de 2021, la ultraactividad del Convenio Colectivo estatal de contact center cumplirá dos años, superando la duración inicial pactada (desde el 30 de mayo de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2019). La posibilidad de impugnar un convenio colectivo en fase de ultraactividad hace que la Comisión Negociadora deba tener en cuenta el fallo anulatorio de la SAN-SOC núm. 185/2021 no solo para acordar el nuevo Convenio Colectivo, sino incluso para modificar el Convenio Colectivo denunciado. Nótese que no sería la primera vez que el Convenio Colectivo estatal de contact center se modifica durante el periodo de ultraactividad<sup>[2]</sup>.

1.3 ¿Quiénes están legitimados para impugnar un convenio colectivo por la vía del proceso de conflicto colectivo?

La **legitimación activa** para impugnar un convenio colectivo por los trámites del proceso de conflicto colectivo varía según cuál sea el motivo de la impugnación:

- Si el convenio colectivo se impugna por ilegalidad (conculcar la legalidad vigente), la legitimación activa se articula del modo siguiente [artículo 165.1.a) LRJS]:
  - La legitimación activa para impugnar la totalidad (impugnación total) o parte (impugnación parcial) del convenio colectivo corresponde a:
    - La representación legal de los trabajadores.
    - La representación sindical de los trabajadores.
    - Los sindicatos.
    - Las asociaciones empresariales interesadas.
    - Ministerio Fiscal.
    - La Administración General del Estado y la Administración de las Comunidades Autónomas, según cuál sea el ámbito territorial de aplicación del convenio colectivo.
  - La legitimación activa para impugnar las cláusulas que pudieran contener discriminaciones directas o indirectas por razón de sexo (impugnación parcial) corresponde a:
    - Todos los sujetos anteriormente indicados.
    - El Instituto de la Mujer (llamado Instituto de las Mujeres desde el año 2021) a nivel estatal (Ministerio de Igualdad), y a los organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas.
- Si el convenio colectivo se impugna por lesividad, la legitimación activa corresponde a los terceros cuyo interés haya resultado gravemente lesionado, sin que tengan tal consideración los trabajadores y empresarios incluidos en el ámbito de aplicación del convenio [artículo 165.1.b) LRJS].

La **legitimación pasiva** en la impugnación de un convenio colectivo por los trámites del proceso de conflicto colectivo corresponde a *todas las representaciones integrantes de la comisión o mesa negociadora del convenio* (artículo 165.2 LRJS).

En relación con la legitimación activa, llama la atención que el sindicato CC.OO. fuera en su día signatario del Convenio Colectivo estatal de contact center y ahora intervenga como demandante. Por su parte, el sindicato UGT, que en su día también fue signatario del Convenio Colectivo, comparece en el proceso como codemandado, aunque posteriormente se adhiere a la demanda de impugnación. Además, ambos sindicatos forman parte de la Comisión Negociadora que actualmente negocia el nuevo Convenio Colectivo.

1.4 ¿En qué casos se publica en Boletín Oficial la sentencia que resuelve la demanda de impugnación de un convenio colectivo?

El artículo 166.3 de la LRJS señala que *Cuando la sentencia sea anulatoria, en todo o en parte, del convenio colectivo impugnado y éste hubiera sido publicado, también se publicará en el Boletín Oficial en que aquél se hubiere insertado*. Por tanto, la publicación de la sentencia en un Boletín Oficial está condicionada por la concurrencia de dos requisitos:

- Primer requisito. La sentencia declara la anulación, total o parcial, del convenio colectivo impugnado.
- Segundo requisito. El convenio colectivo impugnado fue publicado en un Boletín Oficial.

Cabe añadir un tercer requisito mencionado por la propia SAN que ahora se comenta, y es la firmeza de la sentencia antes de ser publicada. El fallo de la SAN-SOC núm. 185/2021 señala: *Se remitirá copia de esta sentencia a la Autoridad Laboral y una vez alcanzada firmeza al BOE para su publicación*.

Si concurren los tres requisitos, la sentencia será publicada en el mismo Boletín Oficial que publicó el convenio colectivo impugnado. En el caso ahora examinado concurren los tres requisitos para la publicación:

- **Primer requisito.** La SAN-SOC núm. 185/2021 es anulatoria en parte, es decir, no anula todo el Convenio Colectivo estatal del sector de contact center, sino una de sus cláusulas normativas; en concreto, el inciso final del artículo 14.b).párrafo 1º, cuyo tenor literal es el siguiente: *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.*
- **Segundo requisito.** El Convenio Colectivo estatal del sector de contact center fue publicado por el [BOE de 12 de julio de 2017](#).
- **Tercer requisito.** La SAN-SOC núm. 185/2021, que anula y deja sin efecto parte del artículo 14.b) del Convenio Colectivo estatal de contact center, es firme.

El 4 de octubre de 2021, el [BOE](#) publicó la Resolución de 22 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la Sentencia de fecha 9 de septiembre de 2021, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, recaída en el procedimiento núm. 121/2021, seguido por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, la Confederación General del Trabajo y con intervención del Ministerio Fiscal, sobre impugnación de Convenio Colectivo. Tanto el Convenio Colectivo impugnado como la SAN que anula parte de su artículo 14.b) han sido publicados dentro del apartado III del BOE, referido a “Otras disposiciones”.

## *2. La facultad del convenio colectivo para concretar el objeto del contrato de trabajo para obra o servicio determinado*

La Sala de lo Social del TS viene insistiendo en los requisitos que deben concurrir para que un contrato de trabajo para obra o servicio determinado sea ajustado a Derecho; a saber<sup>[3]</sup>:

- La obra o servicio que constituye el objeto del contrato de trabajo ha de tener autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa.
- La duración del contrato de trabajo, aunque limitada en el tiempo, es en principio incierta.
- El contrato de trabajo, que debe formalizarse por escrito, ha de especificar, con precisión y claridad, la obra o servicio que constituye su objeto.
- El trabajador debe ser ocupado en la ejecución de la obra o servicio que figura en el contrato de trabajo y para la que ha sido contratado, y no en tareas distintas.

El artículo 15.1.a).párrafo 2º del ET dispone que *Los convenios colectivos sectoriales estatales y de ámbito inferior, incluidos los convenios de empresa, podrán identificar aquellos trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa que puedan cubrirse con contratos de esta naturaleza.* Por su parte, el artículo 2.1.párrafo 2º de [Real Decreto 2720/1998](#) establece que *Cuando el convenio colectivo que resulte de aplicación haya identificado los trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa que puedan cubrirse con esta modalidad contractual, se estará a lo establecido en el mismo a efectos de su*

*utilización*. En definitiva, los convenios colectivos, tanto sectoriales como de empresa (y de grupos de empresas), están facultados para determinar las actividades que pueden realizarse a través de un contrato de trabajo para obra o servicio determinado. La Sala de lo Social del TS señala que el convenio colectivo puede identificar las tareas siempre que estas gocen de autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad habitual de empresa; dicho de otro modo: el convenio colectivo no puede autorizar el uso del contrato de obra o servicio determinado para realizar tareas en las que faltan los requisitos legales que caracterizan dicha modalidad de contratación; de hacerlo, la cláusula convencional en cuestión sería nula<sup>[4]</sup>.

La Sala de lo Social del TS ha venido declarando la legalidad del contrato de trabajo para obra o servicio determinado vinculado a una contrata, de ahí que los convenios colectivos recojan dicha modalidad de contratación laboral para realizar el objeto de una contrata. Sin embargo, la STS-SOC núm. 1137/2020, de 29 de diciembre (RCUD núm. 240/2018. [ECLI:ES:TS:2020:4383](#)), modificó la jurisprudencia precedente al señalar que *la celebración de una contrata con otra empresa que actúe como cliente no puede ser calificada como obra o servicio determinado a los efectos de justificar la duración temporal del contrato de trabajo cuando las tareas subcontratadas carecen de cualquier autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad habitual de la empresa*. No parece que el TS impide en todo caso vincular el objeto de un contrato de obra o servicio determinado a una contrata mercantil, sino solo cuando la actividad habitual de la empresa que contrata al trabajador sea la prestación de servicios a empresas clientes en el marco de una contrata mercantil:

- El contrato de trabajo para obra o servicio determinado no puede quedar vinculado a una contrata cuando toda la actividad empresarial consiste en prestar servicios a terceros (empresas clientes) a través de la contratación con estos, porque el objeto de la contrata coincide con la actividad habitual de la empresa. En tal caso, la duración temporal de la contrata no basta para justificar la celebración del contrato de trabajo para obra o servicio determinado.
- El contrato de trabajo para obra o servicio determinado puede quedar vinculado a una contrata cuando la prestación de servicios a terceros por medio de una contrata tiene carácter excepcional, porque el objeto de la contrata goza de autonomía y sustantividad propia respecto de la actividad habitual de la empresa.

La ilegalidad del artículo 14.b) del Convenio Colectivo estatal de contact center puede declararse si se pone en relación con su artículo 2, referido al ámbito funcional de aplicación. El Convenio Colectivo es de aplicación obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros. Por tanto, la actividad principal y habitual de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo estatal de contact center es la prestación de servicios de contact center a terceros, de ahí que su artículo 14.b) conculque el artículo 15.1.a) del ET cuando identifica como objeto de un contrato de obra o servicio determinado todas las campañas contratadas por un tercero para realizar actividades o servicios de contact center, porque carecen de autonomía y sustantividad propia.

## **X. Apunte final**

La SAN-SOC núm. 185/2021 invita reflexionar, a modo de apunte final, sobre el control de legalidad del convenio colectivo cuando concurren las dos circunstancias siguientes:

- La ilegalidad parcial del convenio colectivo no existe *ab initio*, desde el mismo momento de su firma, sino que sobreviene *ex post*, tras su publicación y entrada en vigor. Por tanto, el convenio colectivo no conculcaba la legalidad vigente cuando fue suscrito por la Comisión

Negociadora. El convenio colectivo entró en vigor siendo legal, y deviene parcialmente ilegal con posterioridad.

- La ilegalidad parcial del convenio colectivo no surge tras la modificación de la norma jurídica conculcada, sino tras un cambio en la interpretación jurisprudencial de la misma. El convenio colectivo entró en vigor siendo legal, y deviene parcialmente ilegal porque cambia la interpretación jurisprudencial de la norma jurídica.

Las vías procesales para impugnar la ilegalidad parcial sobrevenida del convenio colectivo se reducen porque:

- No caben las dos vías procesales de impugnación siguientes: 1) demanda de oficio por la autoridad laboral antes de dictar la resolución que ordena el registro y publicación del convenio colectivo, ex artículo 163.1 de la LRJS; ni 2) demanda por la autoridad laboral a instancia de parte, ex artículo 163.2 de la LRJS.
- Caben las dos vías procesales de impugnación siguientes: 1) demanda de oficio por la autoridad laboral tras dictar la resolución que ordena la publicación y entrada en vigor del convenio colectivo, ex artículo 163.1 de la LRJS; y 2) demanda privada de impugnación del convenio colectivo, por los trámites del proceso de conflicto colectivo, ex artículo 165.1.a) de la LRJS.

El caso ahora examinado encaja en la situación descrita, con la particularidad añadida de que la ilegalidad parcial sobrevenida del Convenio Colectivo estatal de contact center no nació durante su vigencia inicial, sino durante el posterior periodo de ultraactividad. El referido Convenio Colectivo entró en fase de ultraactividad el 1 de enero de 2020, y el cambio jurisprudencial sobre la interpretación de los requisitos de autonomía y sustantividad propia en el contrato de trabajo para obra o servicio determinado vinculado a una contrata se inicia con la STS-SOC núm. 1137/2020, de 29 de diciembre (RCO núm. 240/2018. [ECLI:ES:TS:2020:4383](#)).

---

## Referencias:

1. <sup>^</sup> Por todas, vid., SSTS, Sala Social, de 19 de septiembre de 2006 (RCO núm. 6/2006. [ECLI:ES:TS:2006:6374](#)), 21 de diciembre de 2006 (RCO núm. 7/2006. [ECLI:ES:TS:2006:8592](#)), 6 de marzo de 2007 (RCO núm. 5/2006. [ECLI:ES:TS:2007:1736](#)) y 1 de abril de 2019 (RCO núm. 34/2018. [ECLI:ES:TS:2019:1549](#)). La doctrina jurisprudencial ha sido asumida por la Sala de lo Social de la AN. Por todas, vid., SAN-SOC núm. 87/2015, de 21 de mayo ([ECLI:ES:AN:2015:2013](#)); SAN-SOC núm. 105/2017, de 10 de julio ([ECLI:ES:AN:2017:2920](#)) y SAN-SOC núm. 209/2021, de 13 de octubre ([ECLI:ES:AN:2021:4115](#)).
2. <sup>^</sup> Vid., Resolución de 3 de agosto de 2020, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo de modificación del artículo 22 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, en materia de jornada ([BOE núm. 219, de 14 agosto 2020](#)).
3. <sup>^</sup> Por todas, vid., STS-SOC núm., de 11 de abril (RCUD núm. 540/2016. [ECLI:ES:TS:2018:1704](#)) y STS-SOC núm., de 19 de julio (RCUD núm. 1037/2017. [ECLI:ES:TS:2018:3308](#)).

4. <sup>^</sup> Por todas, vid., STS, Sala Social, de 23 de septiembre de 2002 (RCUD núm. 222/2002. [ECLI:ES:TS:2002:6070](#)); STS-SOC núm. 756/2017, de 4 de octubre (RCO núm. 176/2016. [ECLI:ES:TS:2017:3687](#)); y STS-SOC núm. 800/2021, de 20 de julio (RCUD núm. 2703/2018. [ECLI:ES:TS:2021:3113](#)).