Nulidad de decisión empresarial. Decisión tecnológica no suficientemente motivada.

Eduardo Rojo Torrecilla
Catedrático (jubilado) de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Autónoma de Barcelona.

Resumen: *La sentencia objeto del artículo pasa revista a la decisión empresarial de instaurar una herramienta digital como única fórmula de comunicación entre la dirección de recursos humanos y el personal de la plantilla. En los mismos términos que la sentencia de la Audiencia nacional recurrida, concluye que las dificultades para llevar a cabo en la práctica tal comunicación provoca la nulidad de aquella decisión por ser contraria a derecho.*

Palabras clave: *Tecnología. Comunicación. Información recursos humanos. Trabajadores.*

Abstract: *The judgment discussed in this article examines a company´s decision to introduce a digital tool as the sole means of communication between the human resources department and the workforce. In line with the judgment of the National High Court that was appealed, it concludes that the practical difficulties in implementing such communication render that decision null and void, as it is contrary to law.*

Keywords: *Technology. Communication. Human resources information. Employees.*

DOI: *https://doi.org/10.55104/RJL_00746*

ECLIS: *ECLI:ES:TS:2026:1925*

Esta publicación es una revista de acceso abierto publicada bajo la licencia Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 (Atribución-NoComercial-SinDerivados) .

I. Introducción

Es objeto de análisis en este artículo la STS-SOC núm. 441/2026 de 22 de abril (RCO núm. 73/2025), que desestima, en los mismos términos que la propuesta formulada por el Ministerio Fiscal en su preceptivo Informe, el recurso de casación interpuesto por la parte empresarial contra la SAN-SOC núm. 151/2024 de 19 noviembre (rec. 269/2024).

El especial interés de la resolución judicial radica en que se trata de examinar si una decisión empresarial, en concreto instaurar una herramienta digital como única

fórmula de comunicación entre el personal de la plantilla y la dirección de recursos humanos, con lo que ello implicaba de no poder utilizar aquella los canales anteriormente existentes, el correo electrónico y la comunicación presencial, implicaba una lesión de los derechos del personal al introducir un sistema que no facilitaba tal comunicación, por las dificultades prácticas existentes para su uso y el envío de información sobre sus solicitudes, obligando a las y los trabajadores a utilizar sus medios personales para hacer llegar a la dirección de recursos humanos la información necesaria para justificar sus solicitudes. El TS confirma la sentencia de la AN y concluye que la decisión empresarial no está suficientemente justificada y declara su nulidad.

II. Identificación de la resolución judicial comentada

Tipo de resolución judicial: sentencia.

Órgano judicial: Tribunal Supremo, Sala Social.

Número de resolución judicial y fecha: Sentencia núm. 441/2026, 22 de abril.

Tipo y número recurso o procedimiento: RCO núm. 73/2025

ECLI:ES:TS:2026:1925

Fuente: CENDOJ

Ponente: Excmo. Sr. D. Ignacio García-Perrote

Votos Particulares: carece.

III. SAN-SOC

1. Problema suscitado. Hechos y antecedentes. Posiciones de las partes

El litigio encuentra su origen en sede judicial con la presentación de demanda, en procedimiento de conflicto colectivo, por parte de FesMC-UGT el 22 de julio, con una pretensión casi idéntica al que después sería el fallo de la sentencia. Posteriormente, el 20 de septiembre, 28 de octubre y 29 de octubre, se presentaron demandas con muy parecida pretensión por parte de la Federación de Servicios de CCOO, USO y CGT, si bien en esta última también se pidió que se declarara contraria a derecho la imposibilidad de acceso a la herramienta por la representación legal del personal «en defensa y asistencia de las personas trabajadoras».

Acumuladas todas la demandas, se fijó la fecha de 12 de noviembre para la celebración de los actos de conciliación y juicio, alcanzándose en el primero un acuerdo sobre la consideración como tiempo de trabajo efectivo del que se invirtiera por las y los trabajadores en la realización de tareas administrativas, una petición expresamente recogida en la demanda de USO, en la que se pedía que se reconociera «el derecho de las personas trabajadoras a que se reconozca como tiempo efectivo de trabajo la realización de tareas administrativas de gestión de ausencias a través del programa informático implementado por la empresa; y en consecuencia se declare la obligación de la empresa de facilitar los medios materiales y temporales para la utilización de la aplicación “HR CASE”».

En el acto de juicio, las organizaciones sindicales demandantes se ratificaron en su pretensión sobre la petición de nulidad de la decisión empresarial adoptada el 17 de junio y revisada parcialmente el día 19. Queda muy bien reflejado el citado planteamiento en las manifestaciones de FeSMC-UGT, recogidas en el antecedente de hecho sexto:

«Se impugna la decisión empresarial por comunicación de 17-6-24 en la que se establece un único sistema para comunicar a RR.HH. una herramienta, deshabilitando los emails utilizados anteriormente y se prevé que la única y exclusiva forma de comunicar a la empresa la documentación de los trabajadores. No sería validada ninguna justificación empleada fuera de ese medio. Tras conversaciones para

flexibilizar el sistema de comunicación, no se ha producido el cambio. El 19-6-24 se emite un comunicado que acoge la excepcionalidad de comunicación por otros medios pero es muy restrictiva. Permite la comunicación por email a personas solo inactivas en la empresa o fuera de la empresa por 30 días.

Aplicación del criterio expresado en SAN 16-11-2022, al amparo de regulación anterior (con entrega de partes de baja). Ni el Estatuto ni el convenio colectivo establecen como se ha de justificar los permisos y la empresa se arroga fijar la forma de justificar los mismos. En la práctica, se ha detectado que no se ha solicitado información a la RLT en virtud del artículo 64 ET; no ha existido formación previa a los trabajadores; y han existido fallos de funcionamiento que demoran la autorización de la empresa de las solicitudes. Se desplaza al empleado la gestión, con medios personales del trabajador, con teléfonos personales. No se permite la utilización de USB en los ordenadores de la empresa».

La oposición de la parte demandada, la empresa Majorel SP Solutions SAU, se centró en demostrar que la herramienta digital cuestionada no se había establecido de forma novedosa, ya que desde 2019 se habían introducido nuevos sistemas de comunicación, y además había existido «un aprendizaje de las herramientas». Sostuvo que no era difícil su utilización y que podían llevarse a cabo las gestiones en poco tiempo, y que además se había dado facilidades a trabajadores inactivos en la empresa para sus comunicaciones con esta.

Para un mejor conocimiento del conflicto, y de la fundamentación jurídica de la AN, es conveniente reproducir un amplio fragmento del hecho probado segundo, en el que se transcribe el correo electrónico remitido el 17 de junio de 2024 a la plantilla, y al que seguirían otros en los que se iba detallando y concretando la forma y manera de utilización de la herramienta informática.

«Hola a todxs,

Continuamos trabajando día a día en impulsar la digitalización y mejora de los procesos vinculados a nuestras personas.

Por ello, con el fin de mejorar la experiencia de comunicación con el equipo de Administración de Personal, os informamos que hemos procedido a deshabilitar los emails que hasta ahora se usaban para la comunicación y entrega de documentación al departamento de Recursos Humanos, dando paso a una forma única de comunicación en línea a través de HR Case.

A partir de ahora todas las consultas de nómina y entrega de documentación (partes de baja, justificantes de ausencia, excedencias, anticipos y solicitudes similares) se harán exclusivamente accediendo a la herramienta HR Case lo que ayudará a garantizar una digitalización óptima de la documentación y gestión más fluida de los procesos.

Ten en cuenta que, solo se tramitará documentación e incidencias a través de HR CASE, quedando bloqueados todos los correos electrónicos y canales presenciales habilitados anteriormente. Para garantizar un correcto funcionamiento de este proceso no será válida ninguna justificación que haya sido entregada fuera de este medio.

¿Cómo acceder? ...»

2. Doctrina básica

Al entrar en la resolución del conflicto, y tras sintetizar las tesis de las partes demandantes y demandadas, así como de los hechos probados, la AN manifiesta directamente que estimará la pretensión sostenida por todas las organizaciones sindicales, con argumentos que irá exponiendo a continuación y en los que se entrecruzan, a mi parecer, los de tipo estrictamente jurídico con otros que tienen un contexto más amplio y en los que se resaltan las dificultades que pueden tener muchas personas trabajadoras para el uso de la herramienta digital.

La Sala parte de una premisa que puede evidentemente compartirse con carácter general, dado el marco jurídico en el que se inserta el contrato de trabajo, este título jurídico que otorga el poder de dirección y organización (además del no menos importante sancionador) a la parte empresarial, lo que incluye la incorporación de nuevas aplicaciones informáticas para mejorar las comunicaciones en la empresa y hacer más fluida la relación del personal con los departamentos implicados en su gestión. Pero, no es esto lo que ocurre en el conflicto en cuestión ya que, conforme a los hechos probados, es claro para la Sala que la decisión empresarial «no facilita sino dificulta y restringe de forma evidente tanto las posibilidades de comunicación con recursos humanos, como la gestión y resolución rápida y eficaz de las incidencias que se producen».

Que mejore o dificulte la comunicación cualquier decisión empresarial sobre la utilización de aplicaciones o herramientas digitales puede ser, ciertamente, visto desde perspectivas muy diversas por la parte empresarial, y quienes la han elaborado y puesto en práctica, y por quien tienen que utilizarla, y dado que estamos ante un litigio jurídico, la Sala ha de partir de los hechos probados, y de su propia valoración de estos, para llegar a una u otra conclusión, con los efectos jurídicos que puede tener, y tuvo en este caso, cuando se decanta por la aceptación de la tesis de las demandantes. Ahora bien, si ciertamente son manifestaciones «jurídicas», también lo son de carácter «social», y estoy seguro que muchas personas estarán de acuerdo por haberse encontrado en su vida cotidiana con problemas semejantes, con estas afirmaciones de la Sala:

«Baste proceder a la lectura del manual de la herramienta HR Case, obrante al descriptor 69 de las actuaciones para comprobar, en contra de lo expuesto por la parte demandada, que el manejo de la aplicación no resulta tan intuitivo y fácil como se describe. En el apartado de la gestión de solicitudes referentes a las nóminas se describen diferentes procedimientos y trámites con distintas instrucciones que no facilitan la presentación de solicitudes o reclamaciones por los trabajadores (véase que dentro de una misma incidencia pueden introducirse hasta cinco tipos diferentes de reclamaciones; no pueden mezclarse conceptos en la misma tipología de reclamación; y no se avisará por recursos humanos cuando la reclamación correspondiente se cierre, debiendo ser el trabajador quien deberá entrar en la aplicación para verificar el estado de la misma y únicamente solicitar que se graben los datos por recursos humanos cuando no sea posible el acceso a la aplicación)...

... Se pretendió por parte de la empresa acreditar mediante la exhibición del video obrante al descriptor 88 de las actuaciones que el acceso a la herramienta y la realización del trámite concreto, no alcanzaba escasos 40 segundos. Sin embargo, dicho visionado carece de valor a nuestro entender pues se ofrece una grabación de la realización de un trámite automatizado, por alguien que desde luego está familiarizado con la aplicación, y que dista mucho del conocimiento que pudiera tener un trabajador en los accesos a la misma...

... Mal puede... argumentarse por la empresa, en orden a justificar la facilidad del sistema, que se permite adjuntar cualquier tipo de archivos, cuando no se puede presentar los mismos a través de una herramienta digital en el puesto de trabajo...».

Remitiendo a todas las personas interesadas a la lectura íntegra de los fundamentos de derecho de la sentencia, creo que la conclusión de la Sala, antes de plasmarla en el fallo, es muy significativa de cómo la tecnología puede en ocasiones hacer la vida más difícil en el seno de la empresa, e ir más allá del poder de dirección y organización que le confiere la existencia de relaciones contractuales. En efecto, y por decirlo con sus propias palabras, la implantación de sistema antes descrito como único sistema de comunicación de los trabajadores con la empresa «limita de forma injustificada las fórmulas de traslado de incidencias instaurando una evidente dificultad en su tramitación, y traslada de forma injustificada a los trabajadores, la labor que el departamento de recursos humanos venía realizando con anterioridad, exigiéndose a aquéllos un conocimiento exhaustivo de la metodología a aplicar en sus solicitudes, que no les corresponde. Máxime cuando ni siquiera es posible en los centros de

trabajo, tramitar de forma efectiva las diferentes solicitudes, debiendo emplear medios informáticos personales para poder ejercer los derechos que le son reconocidos».

Para finalizar, hay que referirse a la desestimación de la petición formulada por la CGT respecto al acceso de la representación legal del personal a la citada herramienta digital, que hay que poner en relación con el hecho probado decimoprimero antes transcrito y en el que se recoge que desde 2021 disponía de tablón virtual aquella representación y también las secciones sindicales legalmente constituidas. Dado que la comunicación de cada trabajador o trabajadora con la empresa es de carácter individual, ello lleva a la Sala a la desestimación de la petición, no sin antes dejar de afirmar, con evidente conocimiento de la realidad laboral, que ello no es óbice «... para que un trabajador individualmente considerado, pueda consultar a la representación legal cualquier duda que pueda haber podido surgir en la tramitación de su solicitud».

IV. STS-SOC

1. Hechos y antecedentes

Contra la sentencia de instancia se interpuso recurso de casación por la parte empresarial al amparo de los apartados d) y e) del artículo 207 de la LRJS. Tres motivos fueron para solicitar modificación y adición de hechos probados y uno para alegar infracción de normativa aplicable.

La Sala centra con prontitud la cuestión debatida, que no es otra que determinar «si la empresa demandada puede imponer una herramienta digital como fórmula única de comunicación de las personas trabajadoras con recursos humanos, deshabilitando las opciones de correo electrónico y de cita presencial».

En el fundamento de derecho primero sintetiza los datos fácticos del litigio, las demandas interpuestas, y la sentencia de la AN. En el segundo, se refiere a la interposición del recurso y a su impugnación por las partes recurridas, así como al informe de la Fiscalía en el que se propugna su desestimación.

En el fundamento tercero se analizan las modificaciones solicitadas de hechos probados y de una adición, desestimando todas ellas. Destaco que la adición se desestima por su carácter intrascendente para modificar el fallo, siguiendo la consolidada jurisprudencia del TS al respecto, y es de interés a mi parecer la cita del Informe de la Fiscalía, en el que se expone que «... la variación del fallo de la sentencia de la Audiencia Nacional no depende del número de personas que teletrabajan, sino de la creación como único sistema de comunicación del HR Case, que no es fácil ni intuitivo en su localización y que introduce elementos de dificultad para la persona trabajadora, toda vez que los documentos se han de subir a través de otra persona y no se puede realizar a través de los ordenadores del centro de trabajo».

2. Posiciones de las partes y doctrina básica

Entra la Sala en el examen de la argumentación sustantiva o de fondo de la recurrente en el fundamento de derecho cuarto, sintetizando en primer lugar la alegación de esta, cual era que «... al declarar que el sistema de comunicación HR Case no debe ser el único en la empresa, sino que las personas trabajadoras pueden utilizar otros medios, como el correo electrónico y los canales presenciales, la sentencia recurrida infringe el artículo 20 ET y el poder de dirección empresarial en él reconocido».

Antes de responder a dicha alegación de infracción normativa, el TS recuerda cual fue la fundamentación de la que califica «razonada» sentencia de la AN para desestimar la tesis expuesta por aquella en el acto del juicio y a la que me he referido ampliamente con anterioridad, subrayándose por el TS que esta «... no pone objeción al establecimiento de una herramienta digital como la que la empresa introdujo», y que, aun cuando desestima las tesis empresariales, manifiesta que la empresa puede

limitar el uso de canales presenciales y de correo electrónico «en circunstancias excepcionales».

La Sala califica de «notable» el esfuerzo que realiza la parte recurrente para fundamentar la infracción normativa alegada, aun cuando, como ya es sabido, desestimará el recurso y confirmará la justeza de las tesis de la AN. Insiste nuevamente la Sala en que la empresa puede instaurar sistemas informáticos como el que puso en marcha y fue el causante del conflicto, añado por mi parte en el ejercicio del poder de dirección y organización empresarial, y que el problema que ha llegado a la vía judicial laboral es el de las dificultades del personal de la plantilla «para subir los documentos que fundamentan sus peticiones», y hace suyas plenamente las tesis de la AN cuando subraya que «Las objeciones no están, así, en la instauración y potenciación de la herramienta HR Case, sino en sus deficiencias, insuficiencias y retrasos. Y son tales deficiencias, insuficiencias y retrasos los que han llevado a la sentencia recurrida a considerar que aquella herramienta no puede ser el sistema único de comunicación, cuando las personas trabajadoras venían utilizando otros sistemas (presenciales, correo electrónico), que no les exigían un esfuerzo tan desproporcionado, refiriendo la propia sentencia recurrida que la empresa puede limitar el uso de estos otros sistemas a circunstancias excepcionales». No deja de ser de especial interés, por otra parte, para conocer la que podríamos calificar de «microconflictividad» en sede empresarial la argumentación de algunos de los recursos de las partes recurridas, citada por la Sala, manifestando que «... “si la aplicación (HR Case) fuera clara, fácil y resolviera las solicitudes en un tiempo razonable, no habría existido la necesidad por la parte social de plantear el presente conflicto”».

Finalizo mi examen de la STS-SOC con dos últimas referencias a la argumentación jurídica de la Sala.

La primera, la desestimación de alegaciones de la recurrente por incurrir, si bien califica de «esforzado» su razonamiento, en «en cierta petición de principio, al partir de hechos distintos a los que han quedado acreditados», rechazando igualmente su argumentación sobre la protección de datos personales, que obviamente siempre hay que respetar y que «no resulta excesivamente coherente con el hecho acreditado de los supuestos en que los documentos de la persona afectada se tienen que subir a través del teléfono personal del manager».

La segunda, que aun cuando no entra la Sala a «examinar con detalle», el motivo subsidiario del recurso interpuesto por la UGT, añade que «... baste con decir que, en efecto, pero como ya reconoce expresamente la sentencia recurrida, los tiempos medios de respuesta a las peticiones de las personas trabajadoras como las que refiere UGT son difícilmente compatibles con la celeridad que esas peticiones pueden requerir».

V. Comentario

El litigio cuya resolución judicial, primero por la SAN-SOC y después por STS-SOC, vuelve a poner sobre la mesa de debate para qué sirve la tecnología en las relaciones de trabajo y el uso que puede hacerse de esta en la vida laboral cotidiana de una empresa, siendo muy divergentes las tesis de la parte empresarial y de las organizaciones sindicales que fueron demandantes, e intuyo que también de buena parte de las y los trabajadores de la empresa. Resulta especialmente interesante, desde una perspectiva no tanto jurídica sino social, algunas afirmaciones contenidas en las dos sentencias sobre el uso de la herramienta digital puesta en práctica por la empresa y cómo aquello que teóricamente puede hacer una persona con evidentes conocimientos informáticos en muy poco tiempo, no es igual ni mucho menos para todas aquellas personas, y obviamente entre ellas seguro que se encuentran un buen número de trabajadores y trabajadoras, que no disponen de tales conocimientos, por muy «intuitiva» que sea la citada herramienta, y que en realidad dificulta la vida laboral cotidiana y acaba generando unos micro conflictos que enturbian esta.