

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

17492 *Resolución de 30 de julio de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.*

Visto el fallo de la Sentencia número 133/2026, de fecha 15 de julio de 2026, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional recaída en el procedimiento n.º 177/2026 (y procedimientos acumulados n.º 180/2026, 198/2026, y 262/2026), sobre impugnación de Convenios, seguido por las demandas de la federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la unión General de Trabajadores (FESMC-UGT), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CC. OO.-SERVICIOS), Confederación General del Trabajo (CGT) y Unión Sindical Obrera (USO), todas ellas contra la Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Central Sindical Independiente de Funcionarios (CSIF), Confederación Intersindical Galega (CIG), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Euzko Lagillen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batsordeak (LAB), con intervención del Ministerio Fiscal,

Y teniendo en consideración los siguientes

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 30 de mayo de 2023 se procedió a la inscripción en el Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad de la Dirección General de Trabajo (REGCON), del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) –Código de convenio n.º 99012145012002–, que fue publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 9 de junio de 2023.

Segundo.

El día 17 de julio de 2026 ha tenido entrada en el registro general del Ministerio la antecitada Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de 15 de julio de 2026, en cuyo fallo se acuerda estimar las demandas presentadas por UGT, CC. OO., CGT y USO, a las que se adhirieron los sindicatos CIG, CSIF y STC, no compareciendo los sindicatos ELA y LAB, declarando la ilegalidad del párrafo 30.1.b) del III Convenio Colectivo estatal de contact center que dice «que serán disfrutados dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive», condenando a la antecitada asociación patronal a estar y pasar por tal declaración, por considerar que establecer tanto un arco temporal para el disfrute del permiso como un modo de disfrute continuado puede afectar a la finalidad perseguida con el permiso, que no es otra que el cuidado del familiar, así como obviar el interés de la persona que necesita de cuidados, por cuanto esta necesidad de cuidado bien puede prolongarse durante un tiempo superior a los diez días establecidos, de suerte que manteniéndose el hecho causante se limita el disfrute de forma rígida a un plazo determinado sin que se vislumbre razón empresarial alguna que justifique esta restrictiva configuración del disfrute, o bien puede que requiera ser atendida de forma alterna y no continuada, de suerte que la imposición de un modo continuado puede erigirse en un obstáculo insalvable para una real y eficaz planificación de la atención y cuidado de la persona que da lugar al hecho causante del permiso.

Estando, por tanto, ante dos previsiones que, desde la estricta óptica del plano legal, el artículo 37.3.b) del E.T., son contrarias a derecho.

Fundamentos de Derecho

Primero y único.

De conformidad con lo establecido en el artículo 166.3 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, 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.

En consecuencia, esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de dicha Sentencia de la Audiencia Nacional de 15 de julio de 2026, recaída en el procedimiento n.º 177/2026 (y procedimientos acumulados n.º 180/2026, 198/2026, y 262/2026), y relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) –Código de convenio n.º 99012145012002–, publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 9 de junio de 2023, en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad dependiente de este Centro Directivo con funcionamiento a través de medios electrónicos.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 30 de julio de 2026.–La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia doña Marta Jaureguizar Serrano

Sentencia n.º: 133/2026

Fecha de Juicio: 7 de julio de 2026.

Fecha Sentencia: 15 de julio de 2026.

Tipo y núm. Procedimiento: Impugnación de convenios 0000177/2026.

Proc. Acumulados: 180/2026, 198/2026, 262/2026.

Ponente: D. Juan Gil Plama.

Demandante/s: Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FESMC-UGT), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CC. OO.-SERVICIOS), Confederación General del Trabajo (CGT), Unión Sindical Obrera (USO).

Demandado/s: Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Confederación Intersindical Galega (CIG), Euzko Lagillen Alkartasuna (ELA), Langile Abertzaleen Batsordeak (LAB), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Central Sindical Independiente de Funcionarios (CSIF).

Ministerio Fiscal.

Resolución de la Sentencia: Estimatoria.

Breve Resumen de la Sentencia: Se estima las demandas de impugnación de convenio interpuestas por los sindicatos UGT, CC. OO., CGT y USO frente a la asociación patronal CEX al ser contrario al artículo 37.3 b) del ET la previsión convencional que establece que el permiso debe disfrutarse a partir del día laborable del hecho causante, de forma continuada y en un periodo de diez días desde el hecho causante.

Audiencia Nacional.

Sala de lo Social.

Paseo de la Castellana n.º 14 6.ª Plta. Sala de Vista (Entreplanta) Madrid.

Tfno: 914007256/914007258.

Correo electrónico: audiencianacional.salasocial@justicia.es

Servicio Común de Tramitación.

Equipo/usuario: SLI,

Modelo: ANS105 Sentencia,

NIG: 28079 24 4 2026 0000181,

IMC Impugnación de Convenios 0000177/2026,

Procedimiento de origen: /.

Sobre: Impug. Convenios,

Ponente Ilmo/a. Sr.: D. Juan Gil Plana.

Sentencia 133/2026.

Ilmo Sr. Presidente:

D. Ramón Gallo Llanos.

Ilmos/as. Sres./Sras. Magistrados/as:

D.ª Ana Sancho Aranzasti.

D. Juan Gil Plana.

En Madrid, a quince de julio de dos mil veintiséis.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento Impugnación de convenios 0000177/2026 seguido por demanda de Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores FESMC-UGT (letrado don José Félix Pinilla Porlán), Federación de Servicios de Comisiones Obreras CC. OO.-Servicios (letrada doña Sonia de Pablo Portillo), Confederación General del Trabajo (CGT (letrada doña María Aranzazu Escribano Clemente), Unión Sindical Obrera (USO (letrada doña María Eugenia Moreno Díaz) contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes CEX (letrado don Ignacio Corchuelo Martínez de Azua), Central Sindical Independiente de Funcionarios CSIF (graduado social don Alberto Ibañez Gallego), Confederación Intersindical Galega CIG (letrada doña Camila Maiten Mariqueo Díaz), Sindicato de Trabajadores de Comunicación STC (letrada doña Lucia Velasco Burgos), Euzko Lagillen Alkartasuna ELA (no comparece), Langile Abertzaleen Batsordeak LAB (no comparece); con intervención del Ministerio Fiscal (Ilmo. Sr. don Manuel Campoy Miñarro) sobre Impug. Convenios. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. don Juan Gil Plana.

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 7 de mayo de 2026 la Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal.

Segundo.

Admitida a trámite la demanda por Decreto de 8 de mayo de 2026, con numero de procedimiento 177/2026, acordándose su registro y designado ponente, se citó a las partes el día 7 de julio de 2026, a las 09:30 horas, para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero.

Con fecha 8 de mayo de 2026 la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 180/2026.

Cuarto.

En virtud del Auto 35/26, de 11 de mayo, se acuerda la acumulación del procedimiento 180/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Quinto.

Con fecha 22 de mayo de 2026 la Confederación General del Trabajo (CGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Unión Sindical Obrera (USO), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 198/2026.

Sexto.

Mediante Diligencia de Ordenación de 27 de mayo de 2026 se requiere a al sindicato CGT para que aclare si mantiene la petición subsidiaria dado que no es objeto de la modalidad de impugnación de convenio; dentro del plazo conferido, mediante escrito fechado y registrado el 29 de mayo de 2026, se desiste de la petición subsidiaria.

Séptimo.

En virtud del Auto 40/26, de 1 de junio, se acuerda la acumulación del procedimiento 198/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Octavo.

Con fecha 26 de junio de 2026 el sindicato Unión Sindical Obrera (USO) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación Intersindical Galega (CIG) y Eusko Langileen Alkartasuna (ELA), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 262/2026.

Noveno.

En virtud del Auto 53/26, de 30 de junio, se acuerda la acumulación del procedimiento 262/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Décimo.

Llegado el día y hora señalados, comparecieron la parte demandante y la parte demandada, y, no alcanzándose acuerdo en la conciliación ante la Letrada de la Administración de Justicia, tuvo lugar la celebración del acto de juicio, en el que se practicaron los medios de prueba con el resultado que aparece en el acta levantada al efecto.

Undécimo.

En el desarrollo de la vista oral, el debate procesal se estableció en los siguientes términos:

El sindicato UGT se ratifica en la demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba; alegando que el objeto de su impugnación es el apartado 30.1 b) del Convenio Colectivo que establece que el disfrute del permiso debe hacerse dentro de los diez días naturales contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante inclusive, considerando ilegal esta adición que se contiene en la norma convencional al suponer una limitación temporal contraria a la norma y a la jurisprudencia, citando entre otras la STS 126/2026, de 4 de abril.

El sindicato CCCO se ratifica en su demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba, adhiriéndose a las manifestaciones formuladas por UGT para no ser reiterativa manifestando que el antecitado precepto convencional es contrario a la finalidad de la Directiva y a la interpretación dada por el Tribunal Supremo, no solo en el aspecto de su vinculación al inicio del permiso, sino también en el hecho de que está imponiendo un disfrute continuado que no está previsto ni en la norma y creemos que es contrario a la flexibilidad que debería tener atender en términos de corresponsabilidad, porque no podemos olvidar que la finalidad de la directiva, que luego fue transpuesta al 37 del Estatuto, es que se amplíe el principio de igualdad mediante un mayor impulso de unas medidas que permitan garantizar la corresponsabilidad familiar; cuando el convenio nos impone una forma de disfrute del permiso, no solo vinculada al inicio del hecho causante, sino también que se realice de forma continuada, está restringiendo la capacidad de corresponsabilidad y de gestión de la unidad familiar a la hora de atender los cuidados a los que responde el permiso que aquí debatimos. No podemos olvidar

que el 37.3 del ET es un derecho mínimo relativo y el precepto convencional no está introduciendo una mejora, sino que a nuestro entender está imponiendo una restricción en la forma de atención a los cuidados a los que se debe el permiso.

El sindicato CGT se ratifica en su demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba, señalando que distintas empresas del sector han venido interpretando que el permiso debe disfrutarse dentro de los diez días, denegando, por tanto, su disfrute cuando se prolonga y generando así un perjuicio generalizado y afectando el ejercicio efectivo del derecho, por lo que el objeto del procedimiento es la nulidad del artículo 30.b) del ET, en lo referido a que se han disfrutado de forma continuada en los diez días siguientes al hecho causante.

El sindicato USO ratifica su demanda y se adhiere a las manifestaciones de los compañeros/as que le han precedido en el uso de la palabra. Manifiesta que lo que se pretende es la eliminación de la ventana temporal de diez días naturales, la eliminación del elemento de continuidad, entendemos que no debe utilizarse la exigencia de que sea de forma ininterrumpida el permiso y que pueda utilizarse mientras exista el hecho causante, que no, conforme se produce el hecho causante, exista la necesidad. También expone que se debe tener en cuenta el criterio de la perspectiva de género y que se produce una discriminación indirecta hacia el colectivo femenino.

Los sindicatos CIG, CSIF y STC se adhieren a las demandas y solicitan una sentencia estimatoria de la demanda.

La representación letrada de CEX se opone a la demanda y, tras el recibimiento del pleito a prueba, dicte sentencia íntegramente desestimatoria. Manifiesta que este artículo ya fue objeto de modificación en cumplimiento de una sentencia de esta Sala de 25 de enero de 2024, en la que se indicaba que el permiso era cinco días hábiles; ahora se plantean varias demandas y por parte de mi representada se necesita seguridad jurídica. Además, debe tenerse presente que el actual convenio fue negociado y firmado con UGT y CC. OO., y este párrafo fue objeto de intenso debate durante la negociación del convenio, incluso se introdujo la referencia al primer día del siguiente, porque como esa es una doctrina que surgió a partir del año 2018 sobre el disfrute de los permisos, de hecho a petición de UGT expresamente porque efectivamente era una doctrina nueva y de hecho se introdujeron todas esas matizaciones en la negociación del convenio colectivo entonces ahora lo que alía antes no vale ahora. El artículo 30 b) del convenio cuando suponía una ventaja y así debe entenderse, ya que no empeora. Además la doctrina de la citada STS de abril de 2026 se dicta para un concreto supuesto, mientras que el convenio que se impugna tiene muchas particularidades que no permite su aplicación.

Los sindicatos demandantes proponen fuente de prueba documental que consta en los autos, el resto de sindicatos no proponen fuente de prueba. La Sala acuerda admitir la fuente de prueba documental interesada por los sindicatos demandantes.

El Ministerio Fiscal insta la estimación de las demandas y se declare la nulidad del apartado 30.1b) del Convenio Colectivo, considerando que introduce una limitación y restricción ilegítima y no prevista en la ley respecto de permisos laborales por causa de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que forman parte del contenido esencial del principio de igualdad, conforme al artículo 44 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Duodécimo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 85.6 de la LRJS, al tratarse de una cuestión jurídica, no hay hechos controvertidos.

Decimotercero.

En la tramitación del presente procedimiento se han cumplido todas las prescripciones legales.

Hechos probados

Primero.

Los sindicatos UGT, CC. OO., CGT y USO tienen legitimación para interponer la presente demanda de impugnación del III Convenio Colectivo del Contact Center.

Segundo.

El III Convenio Colectivo estatal de Contact Center fue registrado y publicado en el BOE n.º 137, de 9 de junio de 2023 (código de convenio n.º 99012145012002), con una vigencia desde su firma hasta el 31 de diciembre de 2026, en cuyo artículo 30.1 b) se establece

«El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

[...]

b) Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive».

Tercero.

En la reunión de la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center, celebrada el día 12 de julio de 2023, se acordó que «a efectos de los establecido en el art 30.b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente».

Cuarto.

El sindicato CGT plantea el 13 de abril de 2026 una consulta a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en la que solicita que se aclare si cuando el hecho causante del permiso recogido en el artículo 30.1 b) persiste más allá de los diez días naturales puede hacerse uso del mismo; no alcanzándose un acuerdo en la reunión de la Comisión Paritaria celebrada el día 7 de mayo.

Quinto.

El día 15 de abril de 2026 el sindicato UGT remite escrito a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en el que solicita que el permiso previsto en el artículo 30.1 b) se pueda disfrutar sin sujeción al plazo de diez días a tenor de los pronunciamientos recientes del Tribunal Supremo respecto el día de inicio del cómputo; reunida la Comisión Paritaria el día 7 de mayo de 2026 no se alcanza acuerdo en el seno de la misma.

Sexto.

El sindicato CC. OO. remite el 15 de abril de 2026 escrito a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en el que solicita que el permiso del artículo 30.1 b) solicitando que se elimine las limitaciones de su disfrute consistentes en condicionarlo a su uso continuado y dentro de los diez días siguientes al hecho causante; no alcanzándose un acuerdo en la reunión de la Comisión Paritaria celebrada el día 7 de mayo.

Fundamentos de Derecho

Primero.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.5 y 67 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo previsto en los artículos 2 h) y 8.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

Segundo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las fuentes de prueba incorporadas a través de los medios de prueba previstos legalmente, tal y como se expresa a continuación:

Los Hechos Primero, Segundo son hechos conformes al ser reconocidos por ambas partes.

El Hecho Tercero de la fuente de prueba documental obrante en el descriptor 3.

El Hecho Cuarto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 56 y 57.

El Hecho Quinto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 4 y 5.

El Hecho Sexto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 20 y 21.

Tercero.

El objeto de la presente controversia sometida a la consideración de esta Sala es la determinación de si el inciso del artículo 30.1.b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center que obliga a disfrutar «de forma continuada dentro de los diez días naturales, a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive» el permiso en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, resulta ilegal por ser contrario a la normativa vigente, concretamente a lo establecido en el artículo 37.3 b) del ET y la jurisprudencia recaída en interpretación del mismo.

Para dar respuesta a la presente controversia debemos determinar previamente si la regulación convencional controvertida implica una mejora o no respecto al régimen legal previsto en el artículo 37.3 b) del ET, porque si, efectivamente, se concluye que la configuración convencional mejora la previsión legal, habrá que estar a los términos del convenio a la hora de disfrutar el permiso controvertido, lo que supondría declarar que el inciso del precepto convencional controvertido se encuentra ajustado a Derecho, no existiendo ilegalidad alguna en el mismo. Por el contrario, si el precepto convencional no conlleva una mejora, tendremos que analizar si el contenido del inciso objeto de impugnación es contrario a Derecho. En este sentido, debemos recordar que es jurisprudencia consolidada en torno al papel que tiene la autonomía colectiva que «la regulación convencional no puede ser sino una mejora del régimen de descansos, fiestas y permisos que establece el artículo 37.3 del ET, en cuyo caso, el régimen de cada uno de ellos estará determinado por lo estipulado por los negociadores colectivos» [STSS de 13 de noviembre de 2025 (Rec. 128/2024), 27 de junio de 2024 (Rec. 147/2022), 6 de marzo de 2024 (Rec. 303/2021), 7 de junio de 2023 (280/2021), STS de 20 de diciembre de 2022 (Rec. 104/2021), STS de 18 de octubre de 2022 (Rec. 139/2022), STS 30 de

marzo de 2022 (Rec. 136/2020), 11 y 29 de marzo de 2020 (Recs. 188/2018 y 244/2018)].

El III Convenio Colectivo estatal para el Contact Center se publicó en el BOE de 9 de junio de 2023, con entrada en vigor en el momento de su firma tal y como dispone su artículo 5. En la redacción original del artículo 30.1 b) del citado convenio se estableció un permiso de «tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive». En ese momento temporal el artículo 37.3 b) del ET preveía para ese mismo hecho causante un permiso de dos días. Por tanto, inicialmente la regulación convencional del artículo 30.1 b) del convenio colectivo mejoraba en un día adicional de permiso el régimen legal establecido y, en consecuencia, a la configuración paccionada del mismo había que estar.

Pocos días después de la entrada en vigor del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center, el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, publicado en el BOE el 29 de junio y en vigor desde el 30 de junio, modifica el artículo 37.3 b) del ET, configurando un permiso de «cinco días por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguineidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja a de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella».

Como consecuencia de esta modificación legal, la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center, se reunió el día 12 de julio de 2023 y acordó que «a efectos de los establecido en el art 30.b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente». Lo que hace la Comisión Paritaria, como no podía ser de otra forma, es reconocer que el permiso se ampliaba de tres a cinco días, si bien mantuvo que el disfrute se haría de acuerdo a lo pactado convencionalmente, lo que suponía que el precepto convencional se modificaba, pasando de tres a cinco días, pero se mantenía que el permiso se debería seguir disfrutando «de forma continuada dentro de los diez días naturales, a partir del primer día laborable».

Llegados a este punto, debemos concluir que la ampliación legal del permiso controvertido a cinco días, que se mantiene en la actualidad, así como la modificación parcial efectuada por la Comisión Paritaria, hizo desaparecer la mejora convencional, pues ahora el número de días concedidos en el convenio era y es el mismo que el previsto en la norma legal. Conclusión a la que también ha llegado la STS de 13 de noviembre de 2025 (Rec. 128/2024), que confirma nuestra sentencia de 20 de enero de 2024 (Prod. 275/2023), en la que la controversia suscitada era si los cinco días de permiso del artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center, al afirmar en su Fundamento Jurídico Tercero, que «la redacción convencional, tras la modificación estatutaria y el Acta de la Comisión Paritaria de 12 de julio de 2023, ofrece el mismo número de días de permiso, de forma que desde un punto de vista cuantitativo no mejora las previsiones del ET, solo las iguala», reiterando que «no se aprecia en la regulación convencional mejora alguna». Por lo tanto, en el momento actual al no apreciarse que el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo suponga una mejora respecto al artículo 37.3 b) del ET, decae la posibilidad de anclar la legalidad del inciso controvertido en la existencia de una mejora.

Nos queda determinar, en segundo lugar, si el inciso del precepto impugnado resulta ajustado a derecho a tenor de la configuración del permiso establecida en el artículo 37.3 b) del ET. Para ello debemos partir de que tres son las previsiones que se contienen en dicho inciso, por un lado, una relativa al momento del inicio del disfrute del permiso cuando señala que éste se producirá «a partir del primer día laborable para la persona

trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive»; por otro lado, en lo relativo al modo de disfrute, éste se producirá «de forma continuada»; y, finalmente, respecto al arco temporal de su disfrute al establecer que será «dentro de lo diez días naturales».

En cuanto a la primera de las previsiones, es de plena aplicación lo resuelto por el Tribunal Supremo en su sentencia de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), por cuanto aborda precisamente el momento inicial a partir del cual se puede iniciar el permiso previsto en el artículo 37.3 b) del ET interpretando y concluyendo que el inicio de este permiso a tenor de su configuración no puede vincularse al momento del hecho causante, dado que «de la naturaleza y finalidad del permiso en cuestión, resultaría que una vinculación de su inicio al evento que lo propicia, implicaría a todas luces una devaluación de su potencial protector, al impedir, como ya se ha dicho, una adecuada planificación de la asistencia a la persona necesitada de ella», de suerte que «que los permisos para cuidados de familiares a los que se refiere el artículo 37.3 b) del ET, no pueden administrarse de forma tal que su inicio se vincule necesariamente al evento del que dependen, sin dejar por ello margen para una distribución racional que permita una asistencia planificada y más eficaz de la persona con necesidades en función de las circunstancias concurrentes». En consecuencia, la previsión del artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center al vincular el inicio del disfrute al hecho causante resulta contraria al artículo 37.3 b) del ET y debemos declarar su ilegalidad.

En relación a la segunda y tercera de las previsiones que establece el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo de Contact Center en lo atinente a que debe ser disfrutado de forma continuada en un plazo 10 de días, debemos partir de la constatación de que el artículo 37.3 b) del ET nada dice sobre si el disfrute debe ser continuado o puede ser alternativo y si puede sujetarse a un arco temporal determinado, lo que, ab initio, ya nos conduce a concluir que el precepto convencional está introduciendo dos previsiones que no estando previstas en el artículo 37.3 b) del ET restringen injustificadamente el uso del permiso legal, lo que debe llevarnos a declarar su ilegalidad.

No obstante, cabe preguntarse si esas dos previsiones convencionales pudieran tener encaje en la mera interpretación del precepto legal, sin efectuar comparación alguna entre el convenio y la norma legal, o dicho de otra forma, si la cuestión controvertida solo versase sobre la interpretación el artículo 37.3 b) del ET. Esta Sala considera que, si bien respecto al arco temporal cabe la aplicación directa de la STS de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), dado que si ya se ha establecido que no se puede vincular el día de inicio a la fecha del hecho causante, las mismas razones expuestas ut supra deben llevar a considerar que no es posible vincular el permiso a un concreto arco temporal, ambos aspectos deben ser interpretados a la luz de los criterios manejados en la antecitada sentencia del Tribunal Supremo.

En efecto, el Tribunal Supremo en la interpretación del artículo 37.3 b) del ET utiliza dos criterios fundamentales, el finalístico y el contexto sociológico. A tenor del primero considera que «los permisos en cuestión se vinculan a una enfermedad o dolencia y, de manera más precisa, a la asistencia tanto sanitaria (hospitalaria o no), como la personal vinculada a la recuperación del paciente. Como consecuencia de ello, resulta que las necesidades de ayuda, atención o seguimiento de un paciente por parte de sus familiares no se agota en los (5) días del permiso inmediatamente consecutivos al evento considerado y, por el contrario, pueden extenderse durante un periodo indeterminado y mucho más amplio, sin que por ello mengüen o desaparezcan aquellas necesidades de asistencia», concluyendo que «que el permiso considerado tiene por finalidad principal la atención al paciente que puede necesitar ayuda y asistencia en un periodo prolongado e indeterminado de tiempo, sometido, según los casos, a diferentes eventos con relevancia médica, como sucede en el concreto caso de la hospitalización». En consideración al segundo, «España se incluye en lo que la doctrina, de manera unánime y generalizada, ha calificado como estado del bienestar de tipo mediterráneo, esto es, aquel que, entre otras notas y por lo que ahora interesa, asienta una parte de su diseño en factores sociales que canalizan a través de la familia la cohesión, la protección y, en definitiva, las

necesidades asistenciales y de cuidado de las personas», de ahí que diga que «nuestra valoración se asienta de manera fundamental, no solo en la consideración del derecho de la persona trabajadora afectada, sino también y de manera determinante, en el interés de la persona necesitada de los cuidados, con respecto a la cual el permiso que ahora nos ocupa constituye, con independencia de la opinión que ello merezca, una pieza más de las posibilidades asistenciales».

Atendiendo a los anteriores criterios interpretativos, consideramos que establecer tanto un arco temporal para el disfrute del permiso como un modo de disfrute continuado puede afectar a la finalidad perseguida con el permiso, que no es otra que el cuidado del familiar, así como obviar el interés de la persona necesita de cuidados, por cuanto esta necesidad de cuidado bien puede prolongarse durante un tiempo superior a los diez días establecidos, de suerte que manteniéndose el hecho causante se limita el disfrute de forma rígida a un plazo determinado sin que se vislumbre razón empresarial alguna que justifique esta restrictiva configuración del disfrute, o bien puede que requiera ser atendida de forma alterna y no continuada, de suerte que la imposición de un modo continuado puede erigirse en un obstáculo insalvable para una real y eficaz planificación de la atención y cuidado de la persona que da lugar al hecho causante del permiso. Estamos, por tanto, ante dos previsiones que desde la estricta óptica del plano legal, el artículo 37.3 b) del ET, son contrarias a derecho.

Señala el sindicato USO en su demanda que debe también aplicarse el criterio de interpretación de la perspectiva de género. En este punto esta Sala debe hacer suyo el criterio establecido en la STS de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), En efecto, se dice en la sentencia, que

«aunque es también obvio que tales responsabilidades de cuidado a familiares se han asumido tradicionalmente por las mujeres en mayor medida que por lo hombres, entendemos que no resulta decisiva en el caso la interpretación con perspectiva de género a la que se alude en la sentencia de la Sala de instancia.

En numerosas ocasiones hemos aplicado criterios interpretativos con perspectiva de género (SSTS de 26septiembre 2018 –rcud. 1352/2017–, de 13 de noviembre de 2019 –rcud. 75/2018–, 576/2022 de 23 de junio –rec.646/2021–, 997/2022 de 21 de diciembre –rcud. 3763/2019–, 747/2022, de 20 de septiembre –rcud. 3353/2019–,entre otras muchas). Ello significa hacer posible en la mayor medida posible el principio general contenido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, acuyo tenor «La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas». Y, en definitiva, aplicar criterios hermenéuticos que se ajusten en la mayor medida posible a ese principio informador del ordenamiento jurídico, con objeto de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Ahora bien, también hemos dicho que «No tiene sentido la invocación de la perspectiva de género cuando la norma a interpretar afecta exactamente por igual y sin distinción alguna a mujeres y hombres, de forma que carezca de cualquier incidencia en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades, Bien al contrario, la indebida apelación a esa herramienta supone sin duda una cierta devaluación de tan relevante mecanismo legal para la interpretación de las leyes...» (STS 562/2025 de 10 de junio –rec. 3047/2023–).

Pues bien, en el supuesto ahora considerado, la interpretación con perspectiva de género no parece decisiva en el caso, dado que la manera en que pueda utilizarse temporalmente un permiso resulta neutro en el ámbito de la protección de los derechos de la mujer. Y ello porque, siendo el objetivo principal del permiso considerado hacer posible la asistencia y protección de la persona con necesidades dentro del ámbito familiar, cualquier persona trabajadora, hombre o mujer, debe tener la oportunidad de utilizar el permiso considerado, no solo para proveer las necesidades de la persona objeto de atención, sino también para hacerlo en los mejores términos de organización,

ya sea en solitario, ya sea en coordinación con otras personas del ámbito familiar que también contribuyen a dispensar la asistencia».

Por tanto, esta Sala considera que en la presente controversia no resulta determinante, adicionar a los criterios finalista y de contexto social, la interpretación desde la perspectiva de género.

Cuarto.

Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe recurso ordinario de casación conforme el artículo 206.1 LRJS.

En virtud de lo expuesto y vistos los preceptos legales citados y demás de general aplicación

FALLAMOS

Estimamos las demandas presentadas por UGT, CC. OO., CIG y USO, a las que se adhirieron los sindicatos CIG, CSIF y STC, frente a la asociación patronal CEX, no compareciendo los sindicatos ELA y LAB, con intervención del Ministerio Fiscal, y declaramos la ilegalidad del párrafo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center que dice «que serán disfrutados dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive», condenando a la antecitada asociación patronal a estar y pasar por tal declaración.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su abogado, graduado social o representante al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia Gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en artículo 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el artículo 230 del mismo texto legal, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el (IBAN ES55) n.º 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el n.º 2419 0000 67 0177 26; si es en efectivo en la cuenta n.º 2419 0000 67 0177 26, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.