

# SENTENCIA DEL JUZGADO DE LO SOCIAL Nº 7 DE VALENCIA DE 7 DICIEMBRE 2.000

En Valencia, a siete de diciembre de 2.000

Vistos por la Ilma. Sra. D<sup>a</sup> Ana [REDACTED] Jiménez, Magistrada del Juzgado de lo social Nº Siete de los de Valencia, los presentes autos de juicio verbal del Orden Social, en materia de tutela de derechos fundamentales seguidos a demanda de la Confederación General del Trabajo del País Valenciano (C.G.T. P.V.), representada por el letrado IGV, en nombre e interés de **D<sup>a</sup> ASH, D. ECG, D<sup>a</sup> FFG, D<sup>a</sup> YRE, D. RRS, D<sup>a</sup> IGMB y D<sup>a</sup> ABC, contra la empresa ATENTO [REDACTED], S.A.U.** representada por la Letrada D<sup>a</sup> TMH, con intervención del Ministerio Fiscal representado por D. RN

## ANTECEDENTES DE HECHO

I Que a este Juzgado correspondió por reparto la demanda iniciadora de las presentes actuaciones en la que la parte actora terminaba suplicando se dictase sentencia condenando a la demandada a estar y pasar por lo en ella solicitado.

II Que, admitida y tramitada en legal forma la demanda se celebró el acto del juicio en el día señalado con la asistencia de las partes, que formularon las alegaciones que estimaron pertinentes en los términos que constan en el acta obrante en los autos, pidiendo la primera la condena y la segunda la absolución, aportando las pruebas oportunas y elevando a definitivas sus conclusiones provisionales, dándose seguidamente el juicio por concluso.

III -Que en la tramitación del presente procedimiento se han observado sustancialmente las prescripciones legales.

## HECHOS PROBADOS

I Los demandantes D<sup>a</sup> ASH, D. ECG, D<sup>a</sup> FFG, D<sup>a</sup> YRE, D. RRS, D<sup>a</sup> IGMB y D<sup>a</sup> ABC vienen prestando servicios por cuenta de la empresa ATENTO **Comunicaciones España**, S.A.U., dedicada a la actividad de tele-marketing, fundamentalmente a la prestación de servicios telefónicos, con categoría profesional de Teleoperadores, consistiendo la actividad desarrollada por los actores en proporcionar información a los clientes mediante conversación telefónica mantenida con los mismos, obteniendo dicha información mediante la consulta de datos en un ordenador.

II -La empresa insertó en los contratos de trabajo de los demandantes una cláusula (sexta de los mismos) que indicaba que el trabajador quedaba informado y consciente de la posibilidad de que la empresa, dentro de sus controles internos de calidad del servicio, pudiera realizar, si así lo considerase pertinente, **ESCUCHAS Y GRABACIONES de las conversaciones del trabajador en el desempeño de su trabajo**, estando inserta dicha cláusula en la generalidad de los contratos que concierne la empresa para la prestación de servicios de los teleoperadores.

III La escucha y grabación de las conversaciones telefónicas de los trabajadores se realiza por trabajadores de la empresa con categoría profesional de Coordinadores.

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

I La parte actora pretende que se declare la nulidad de la cláusula sexta de los contratos de trabajo de los actores, por considerarse atentaría al derecho a la intimidad personal de los trabajadores (artículo 18 CE y 4.2 e) E.T.) por permitir a la empresa tener acceso a conversaciones privadas de los trabajadores.

Se probó por la documental aportada lo que consta en los hechos probados, salvo el inciso final II, que fue reconocido por la representación de la empresa. Se opuso la demandada a la

pretensión actora, alegando interés de la empresa en las escuchas como medio de control de la actividad del teleoperador, sobre todo en relación al trato con el cliente sin perjuicio de otros aspectos, tal y como consta en el modelo de informe que aporta. No se negó por la representación de la empresa el derecho a la intimidad del trabajador, pero estima que el medio de control empleado (escucha y grabación telefónica), que posibilita el Artículo 20.3 E.T., es adecuado y el único de posible empleo, dado que la actividad del trabajador se desarrolla precisamente, mediante conversación telefónica. No puede negarse el interés de la empresa en controlar la actividad de los trabajadores, e incluso la posibilidad de que se realice por medio de escucha de las conversaciones mantenidas con los cliente que usas el servicio telefónico que ofrece la empresa, dadas las peculiares características de la actividad. Pero la redacción de la cláusula del contrato, sin hacerse constar ninguna limitación y con referencia "al desempeño del trabajo" permitiría una interpretación amparadora del uso de escucha y grabación durante toda la jornada laboral, en cuyo decurso es previsible se produzcan conversaciones, comentarios, etc. de índole privada que no afectan al contenido de la prestación y respecto de los cuales no puede estimarse exista interés en la empresa en conocerlos. Por la propia naturaleza de la actividad, también, existen momentos en que el trabajador no desarrolla la actividad propia, es decir no habla por teléfono ni atiende consultas, y puede sostener conversaciones con otros compañeros de trabajo o realizar llamadas telefónicas de carácter personal, posibilidad que admitió la empresa, conversaciones a los que ésta tendría acceso, lo que se considera vulnerador del derecho a la intimidad del trabajador. La doctrina del T. C. (sentencia 98/200 de 10.4.00 con cita de mucha anteriores) en relación al conflicto entre la intimidad personal y la facultad empresarial de control establecido por el artículo 20.3 E.T. mediante grabaciones audiovisuales, ha considerado que en aquellos lugares de la empresa en los que se desarrolla la actividad laboral pueda producirse intromisiones ilegítimas por parte del empresario en el derecho a la intimidad de los trabajadores, como podría ser la grabación de conversaciones entre un trabajador y un cliente, o entre los propios trabajadores, en las que se aborden cuestiones ajenas a la relación laboral que se integran en lo que el propio T.C. denomina esfera de desenvolvimiento del individuo, indicando que debe estarse a las circunstancias concretas de cada caso, finalidad perseguida, etc. en relación a la implantación de tales medios de control audio-visual para dilucidar se esos medios respetan el derecho a la intimidad de los trabajadores. Se señala también que caben modulaciones de las libertades constitucionales derivadas del contrato de trabajo para el correcto desarrollo de la actividad productiva, pero tienen que ser las indispensables y estrictamente necesarias para satisfacer un interés empresarial digno de tutela, aplicando, en definitiva el principio de proporcionalidad. En el presente caso la redacción de la cláusula impugnada permite una grabación continua e indiscriminada de las conversaciones del trabajador durante el tiempo de trabajo, lo que se estima una limitación desproporcionada al derecho a la intimidad del trabajador. Al respecto, la empresa alegó que hacía uso de medidas de auto-control en relación al uso de la facultad que previamente se había reservado en el contrato, de escucha y grabación (solo unas horas al día, no escucha de conversaciones que no se realizaren por teléfono de estas cuando tuvieran un contenido personal...). Pero tales extremos fueron una mera alegación de la parte demandada que no practicó prueba alguna encaminada a la justificación de los mencionados alegatos, ni siquiera acreditó cual fuere el sistema técnico que empleaba para las escucha y grabaciones y si el mismo permitía dicha limitaciones...

En consecuencia dicha cláusula, en los términos en que aparece redactada, y la utilización por la empresa de la facultad de escucha y grabación de las conversaciones de los actores amparada en ella han de considerarse atentatorios al derecho a la intimidad de los trabajadores demandantes y ha de ser estimada la demanda.

Vistos los preceptos citados y demás de general y pertinente aplicación

## **FALLO**

Que estimando la demanda formulada por la Confederación General del Trabajo del País Valenciano (C.G.T. P.V.) en nombre e interés de D<sup>a</sup> ASH, D. ECG, D<sup>a</sup> FFG, D<sup>a</sup> YRE, D. RRS, D<sup>a</sup> IGMB y D<sup>a</sup> ABC contra la empresa ATENTO **Comunicaciones España**, S.A.U. **se declara que la cláusula secta de los contratos de trabajo de los demandantes, por cuya virtud la empresa puede realizar escuchas y grabaciones de las conversaciones de los actores durante el desempeño de su trabajo vulnera el derecho a la intimidad personal**

**establecido en artículo 18 CE, DECLARÁNDOSE LA NULIDAD de la citada cláusula y de las actuaciones empresariales que deriven de ella.**

Notifíquese la presente Resolución a las partes haciéndoles saber que contra la misma puede interponerse Recurso de Suplicación.

Así por ésta sentencia, que se publicará debidamente, lo pronuncio mando y firmo.

**Juzgado de lo social número siete de Valencia.**