

## Juzgado de lo Social nº 04 de Madrid

Domicilio: C/ Princesa, 3 , Planta 2 - 28008

Teléfono: 914438176,914438177

Fax: 914438170

social4mad@madrid.org

44090100

**NIG:** 28.079.00.4-2024/0139777

**Procedimiento** Conflicto colectivo 1278/2024

**Materia:** Negociación convenio colectivo

**DEMANDANTE:** SINDICATO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRID DE CGT, FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES y FEDERACION DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA DE COMISIONES OBRERAS

**DEMANDADO:** CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO y otros 4

### SENTENCIA Nº 105/2025

En Madrid, a veinticuatro de marzo de dos mil veinticinco.

Vistos por mí María Luisa Sanz Anchuela, Magistrada Juez del Juzgado de lo Social nº 4 de Madrid, los presentes autos nº 1278/24, seguidos a instancia de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO contra Abai Business Solutions, S.A, Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, Confederación General de Trabajo y Unión Sindical Obrera, a los que se acumularon los seguidos bajo el número 1269/24 del Juzgado Social nº 32 de Madrid a instancia de la Confederación General del Trabajo y los seguidos bajo el número 1335/24 del Juzgado Social nº 36 de Madrid a instancia de Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, y en los que constan los siguientes,

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** En fecha 26.11.2024 tuvo entrada en este Juzgado demanda suscrita por la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO contra Abai Business Solutions, S.A, Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, Confederación General de Trabajo y Unión Sindical Obrera, en la que después de alegar los hechos y fundamentos que estimó pertinentes a su derecho, solicitó que se dictase sentencia por la que estimasen las pretensiones solicitadas. A dichos autos se acumularon los seguidos bajo el número 1269/24 del Juzgado Social nº 32 de Madrid a instancia de la Confederación General del Trabajo y los seguidos bajo el número 1335/24 del Juzgado Social nº 36 de Madrid a instancia de Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT.

**SEGUNDO.-** Señalados día y hora para la celebración de los actos de conciliación y



en su caso juicio, éstos tuvieron lugar el día 12.03.2025, compareciendo todas las partes.

Los actores se ratificaron en su escrito de demanda.

La empresa se opuso a la demanda.

Uso se adhirió a las demandas.

Las partes propusieron los medios de prueba que estimaron oportunos y tras su admisión y práctica, cuyo resultado consta en autos, formularon sus conclusiones, quedaron las actuaciones concluidas para dictar sentencia.

**TERCERO.-** En la tramitación de las presentes actuaciones se han cumplido las prescripciones legales excepto el plazo para señalar vista, habida cuenta de la carga de trabajo.

## HECHOS PROBADOS

**PRIMERO.-** Abai Business Solutions, S.A comunicó a la RLT en fecha 6.06.2023 el inicio de un periodo de consultas para la tramitación de un ERTE para afectar a 341 contratos de trabajo entre el 8.06.2023 y el 7.06.2024. Tras la celebración del periodo de consultas, éste finalizó sin acuerdo el 21.06.2023, acordando la empresa la afectación de 146 trabajadores por un periodo máximo de 9 meses (doc. 35 empresa)

**SEGUNDO.-** En fecha 3.10.2024 la empresa comunicó a la RLT la voluntad de iniciar un ERTE para afectar a puestos de trabajo del centro ubicado en la Av de Córdoba 21, 3º de Madrid por causas productivas y organizativas, emplazándola para la primera reunión el día 11.10.2024 a las 11 horas. Asimismo, comunicó a la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid el inicio de un ERTE por causas productivas y organizativas (doc. 1 empresa)

**TERCERO.-** En la reunión del día 11.10.2024 ambas partes llegaron al acuerdo de fijar el calendario de reuniones en tres fechas, el 14.10.2024 a las 16:30 horas, el 17.10.2024 a las 16:30 horas y el 21.10.2024 a las 16.30 horas. La empresa comunicó su voluntad de afectar a 139 personas por una duración de 8 meses, según los siguientes criterios:

-“la relación directa existente entre el trabajo desempeñado por la persona trabajadora en los diferentes servicios y subservicios y la caída y/o pérdida productiva, incluyendo a aquellos trabajadores que hubieran sido reubicados temporalmente a otros servicios”

-“como segunda factor de designación, a excepción de los servicios de Telefónica 1004, telefónica Seguros y AMEX, respecto de los cuales están afectadas todas las personas trabajadoras adscritas, dentro del personal asignados a los servicios y/o subservicios que presentan una caída productiva en los términos indicados en la documentación entregada, se ha valorado la productiva demostrada en el puesto de trabajo en relación con las necesidades organizativas de la empresa, al entender que una mayor productividad constituye un elemento que permitirá superar la situación coyuntural a la que se enfrenta la empresa” (doc. 2 empresa)

**CUARTO.-** En la reunión del 11.10.2024 la empresa entregó a la RLT la memoria explicativa e informes técnicos y la siguiente documentación:

1-relación de los trabajadores empleados en el último año en el centro de trabajo afectado por la medida con detalle de nombre, apellidos, antigüedad, categoría y centro de trabajo



2-relación de los trabajadores empleados actual en el centro de trabajo afectado (a fecha 10.10.204) con detalle de nombre, apellidos, antigüedad, categoría y centro de trabajo

3-relación de los trabajadores potencialmente afectados por el procedimiento de suspensión temporal de los contratos de trabajo con nombre, apellidos, antigüedad, categoría y centro de trabajo.

4-domicilio del centro de trabajo afectado en los que prestan servicios los trabajadores respecto de los que se insta la suspensión de sus contratos de trabajo

5-escrito de solicitud de informe al que se refiere el art. 64.5 a) ET.

6-Relación nominal de trabajadores de los representantes legales de los trabajadores del centro de trabajo afectado por el ERTE (doc. 2.1 empresa)

**QUINTO.**-Se da por reproducida la memoria explicativa y el informe técnico sobre la situación productiva y organizativa de la empresa, así como la documentación entregada por la empresa (doc. 2.2, 2.3 a 8 empresa)

**SEXTO.**-El 11.10.2024 se constituyó la comisión negociadora, representando a la parte social la Comisión representativa (doc. 10 empresa)

**SÉPTIMO.**-El número de trabajadores potencialmente afectados por el ERTE era 139, 10 de AMEX, 3 de Europcar, 7 de Renfe, 10 de telefónica Seguros, 3 de Wagen y el resto de Telefónica 1004 Madrid (doc. 5 empresa)

**OCTAVO.**- En fecha 15.10.2024 la empresa remitió a las secciones sindicales de UGT, CGT y CCOO la documentación que les fue solicitada por ellas, explicando porque no remitían alguna información (doc. 11 empresa)

**NOVENO.**-Se dan por reproducidas las actas de las reuniones de la Comisión negociadora de 11.10.2024, 17.10.2024 y de 21.10.2024 (doc. 15 a 18 empresa)

**DÉCIMO.**-El 25.10.2024 las partes dieron por concluido el periodo de negociaciones sin llegar a ningún acuerdo. La empresa comunicó a la Comisión representativa la adopción del ERTE por causas productivas y organizativas, afectando a 121 trabajadores del centro de trabajo sito en la Avda. Córdoba 21, 3º de Madrid, siendo los criterios de afectación:

“-En los servicios Telefónica 1004, Telefónica Seguros y AMEX están afectadas todas las personas trabajadoras adscritas.

-Como segundo factor, se ha seguido como criterio la relación directa existente entre el trabajo desempeñado por la persona trabajadora en los diferentes servicios y subservicios. Dentro del personal asignado a los servicios y/o subservicios que presentan una caída productiva en los términos indicados en la documentación entregada, se ha valorado la productividad demostrada en el puesto de trabajo en relación con las necesidades organizativas de la empresa, al entender que la mayor productividad constituye un elemento que permitirá superar la situación coyuntural a la que se enfrenta la empresa” (doc. 12 empresa)

**UNDÉCIMO.**-Se da por reproducido el informe de la Inspección de Trabajo (doc. 13 empresa)

**DUODÉCIMO.**-En fecha 25.06.2024 Amex Asesores de Seguros, S.A comunicó a



la empresa su voluntad de finalizar el contrato de prestación de servicios con efectos de 1.08.2024 (doc. 11.4 empresa)

**DECIMOTERCERO.**-Por correo de 15.10.2024 Telefónica comunicó a Abai la reducción de efectivos desde el 1.12.2024 de 6 a 3 en su campaña de seguros, y la finalización de la misma el 31.01.2025, comunicando posteriormente que la fecha de finalización sería junio de 2025 (doc. 11.5 y 32.1 empresa)

**DECIMOCUARTO.**-Abai ha concertado con Renfe Operadora contrato de prestación de servicios para la gestión de incidencias en el centro de servicios con efectos de 5.08.2024 (doc. 11.19 empresa)

**DECIMOQUINTO.**-Abai tenía concertado con Volkswagen Group Retail Spain, S.L, Wagen Group Retail España, S.A y Seat Motor España, S.A contrato de prestación de servicios de contact center para el periodo 1.01.2023 a 31.12.2024 (doc. 11.20 empresa)

**DECIMOSEXTO.**-Abai tenía concertado contrato de prestación de servicios de telemarketing con Telefónica Servicios Integrales de Distribución, SAU con vigencia de 1.01.2022 a 31.12.2023 (doc. 11.21 empresa)

**DECIMOSÉPTIMO.**-Abai tiene concertado contrato de prestación de servicios de teleoperación con Telefónica de España, S.A hasta el 30.11.2025 para prestar el servicio 1004 y el servicio O2. En el mismo se indicó que las personas que prestaban servicios por centros eran 443 en Coruña, 225 en Jaén, 111 en Madrid, 685 en Málaga, 46 en León y 313 en Zaragoza. (doc. 19 empresa)

**DECIMOCTAVO.**-Se da por reproducida la evolución de los eventos atendidos en el 1004 de enero de 2023 a agosto de 2024 y de los clientes TFCA Seguros, Europcar, Wagen y Renfe de enero a diciembre de 2024 (doc. 11.10 empresa, 20 UGT)

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.**- En cumplimiento de lo exigido en el apartado 2º del art. 97 LRJS debe hacerse constar que la anterior declaración de hechos probados es resultado de la valoración de la prueba practicada en el acto del juicio y que consta en cada hecho declarado probado.

**SEGUNDO.**- Se impugna por los demandantes el ERTE que ha afectado a 121 trabajadores del centro de trabajo de Madrid, por un periodo de 8 meses a contar desde la notificación a los trabajadores de la adopción de la medida.

Oponen los demandantes que no se ha negociado con buena fe por parte de la empresa y que no se ha respetado el periodo de consultas del RD 1483/2012.

Señala el art. 47.3.9 ET la obligación de las partes de negociar con buena fe. La buena fe en los procesos de negociación previos a la adopción de medidas de flexibilidad externa o interna en la empresa, conforme a STS de 15 de julio de 2021 (rec.68/2021) que, a su vez, se apoya en STS de 27 de marzo de 2013 (rec. 78/2012), afirma que la obligación de negociar no comporta la de convenir, pues "de lo que se trata es que los representantes de los trabajadores "conozcan la intención empresarial y sus razones, y puedan participar en la conformación de la misma, aportando sus propuestas o mostrando su rechazo. En todo caso, la esencia del procedimiento estriba en la persistencia de la buena fe y la inicial intención de

lograr un acuerdo" (así, SSTS SG 18/07/14 -rc 303/13 -; y 16/12/14 -rc 263/13 -)".

En este caso se ha acreditado que se fijó un calendario de reuniones por la empresa que fue aceptada por la RLT sin poner objeción alguna y que consistía en la celebración de tres reuniones. Del contenido de las actas se puede ver con claridad que sí existe una verdadera voluntad negociadora por parte de la empresa, que escucha las propuestas de la comisión representativa y ofrece sus posiciones. De ello se debe concluir que la empresa sí actuó según los dictados de la buena fe.

En cuanto a las reuniones del periodo de consultas señala el art. 20.3 RD 1483/2012: "El periodo de consultas tendrá una duración no superior a quince días. Salvo pacto en contrario, conforme a lo dispuesto en el apartado 2, se deberán celebrar, al menos, dos reuniones, separadas por un intervalo no superior a siete días ni inferior a tres". En este caso no se ha infringido dicho precepto por cuanto se han celebrado tres reuniones con la Comisión representativa.

**TERCERO.**-Alega UGT que no se le ha entregado toda la documentación que le fue requerida a la empresa, y en concreto señala que no se ha aportado:

- seguimiento semanal de los servicios del 1004
- situación de empleados tras el ERTE anterior
- registro de jornada por servicio
- ratio y tráfico de llamadas del último año de la totalidad de los servicios afectados de Europcar, seguros, Renfe y Wagen

Sobre esta cuestión señala la STAN nº 52/24, de 6.05.2024:

"En cuanto a la insuficiencia de la información suministrada, es doctrina reiterada de la Sala Cuarta en relación con el despido colectivo pero plenamente aplicable medidas suspensivas, que "se impone, en todo caso, reiterar el carácter instrumental del deber de información al servicio del derecho a la negociación colectiva en el seno de las consultas lo que implica que no todo incumplimiento de obligación documental conlleva la nulidad de la decisión extintiva sino tan sólo aquella que sea trascendente a los efectos de una negociación adecuadamente informada. Y se refiere a la "trascendencia" de la documental, porque se entiende que a pesar de los claros términos en que se expresan los arts. 6.2 RD 801/11 y 4.2 RD 1483/12 [...], de todas formas la enumeración de documentos que hace la norma reglamentaria no tiene valor "ad solemnitatem", y no toda ausencia documental por fuerza ha de llevar a la referida declaración de nulidad, sino que de tan drástica consecuencia han de excluirse -razonablemente aquellos documentos que se revelen "intrascendentes" a los efectos que la norma persigue [proporcionar información que consienta una adecuada negociación en orden a la consecución de un posible acuerdo sobre los despidos y/o medidas paliativas: art. 51.2 ET ]; [...] e) Tanto la Directiva 98/59 como el artículo 51.2 ET obligan al empresario a proporcionar a los representantes de los trabajadores toda la información pertinente en relación a las medidas extintivas que pretenden adoptar; información que se refiere no sólo a las causas justificativas, sino que alcanza a todos los aspectos del proyecto de despido que se propone llevar a cabo, de suerte que existe un principio de plenitud informativa al que debe atenerse el empresario para facilitar un correcto desarrollo del período de consultas. [...] Ahora bien, ni toda omisión del contenido de la información contenida en los indicados preceptos reglamentarios implica un incumplimiento de la obligación de información que nos ocupa, ni ésta queda siempre y en todo caso cumplida cuando los documentos allí expresados se entregan, pero se omiten otros que han sido solicitados por los representantes y que se revelan útiles y pertinentes a efectos de poder desarrollar en plenitud las negociaciones inherentes a todo período de consultas. f) Ello aboca a examinar el cumplimiento de la obligación informativa desde una



óptica finalista; es decir el problema de la necesidad de aportación o no de una determinada documentación -no prevista normativamente- vendrá determinada por la solicitud de los representantes de los trabajadores y por la utilidad de la documentación pedida a los fines examinados. La incorrección del despido colectivo por infracción de la obligación informativa vendrá determinada, en consecuencia, por la negativa de la empresa a la aportación de la información solicitada o por su defectuosa aportación, siempre que la solicitud esté justificada puesto que no se puede imponer al empresario la aportación de cualquier documentación no prevista legalmente salvo que quede acreditada su relevancia para la negociación durante las consultas" (STS del Pleno de 16 de marzo de 2022 (rec. 265/2021), ROJ: STS 1155/2022 - ECLI:ES:TS:2022:1155)".

Pero en este caso concreto no se ha acreditado que UGT requiriese esa información a la empresa. Es más, en el mail de respuesta de la empresa de 15.10.2024 a los sindicatos se indica cual es la información reclamada y cuál es la que se envía, y no aparece referido ninguno de los documentos a los que en su demanda hace referencia UGT.

**CUARTO.-**Entrando en el análisis de las causas del ERTE señala la empresa que son de dos tipos, productivas y organizativas.

En cuanto a las causas productivas señala la memoria que son las siguientes:

- Descenso sostenido de la actividad en el servicio 1004 Telefónica con caídas en el volumen de eventos atendidos del 50,7% en el primer trimestre de 2024, 41,9% en el segundo trimestre, y 29,9% en julio y agosto en comparación con el mismo periodo del año anterior.

-Finalización del servicio AMEX con fecha efecto 31 de julio de 2024.

- Reducción del dimensionamiento requerido por RENFE con fecha de efecto 5 de agosto de 2024

-Descenso de la actividad con una caída del 1 9,9% en el volumen de llamadas atendidas del servicio Wagen desde junio 2024 debida a la reducción del presupuesto interno del cliente.

-Notificación por parte de Telefónica de reducir la actividad del Servicio Telefónica Seguros en diciembre 2024 y finalizar el servicio con fecha de efecto 31 de enero de 2025.

- Descenso de la actividad en el servicio Europcar por el carácter estacional de la actividad.

- Inexistencia de perspectivas de crecimiento a corto y medio plazo de la actividad en el resto de servicios que permitan absorber el excedente de personal sin ocupación efectiva.

- Inexistencia de oportunidades comerciales de nuevo negocio actualmente confirmadas para la puesta en marcha de nuevos proyectos a corto y medio plazo que permitan absorber el excedente de personal sin ocupación efectiva.

La causa organizativa deriva de la causa productiva, pues según la memoria, la situación productiva de la empresa comporta que no se pueda dar ocupación efectiva a la plantilla actual.

No consta acreditado que estas causas sean las mismas que dieron lugar al ERTE de 2023 pues no se ha aportado la memoria explicativa de dicho ERTE para poder alcanzar dicha conclusión. Además, de la lectura de las STSJ Galicia aportadas y que constan en las actuaciones, que examinaron la cuestión, tampoco se puede llegar a la misma.

La doctrina del Tribunal Supremo razona lo que deben considerarse causas objetivas y la necesidad de que la medida adoptada sea razonable en los siguientes términos según la STS de 18.07.2023 (RCUD 2055/2022):

“4-Las sentencias del TS 1019/2020, de 18 noviembre (rec. 143/2019, Pleno); 1276/2021, de 15 de diciembre (rec. 196/2021, Pleno); y 524/2023, de 18 de julio



(rcud 2055/2022) argumentan que las causas productivas “existen cuando se produce una reducción del volumen de actividad que incide en el buen funcionamiento de la empresa. Así, pues, la pérdida o disminución de encargos de actividad ha de ser considerada una causa productiva, en cuanto que significa una reducción del volumen de la producción contratada que provoca dificultades que impiden el buen funcionamiento de la empresa; y como tal hay que considerar el exceso de personal resultante de tal reducción. A estas dificultades se puede hacer frente mediante amortizaciones de los puestos de trabajo sobrantes, de forma que se restablezca la correspondencia entre la carga de trabajo y la plantilla que la atiende [...] hemos sostenido que este tipo de causas puede actuar tanto en el ámbito de la empresa en su conjunto, como en un solo centro de trabajo o unidad productiva autónoma. Esto último ocurre cuando lo que se produce es una situación de desajuste, entre la fuerza del trabajo y las necesidades de la producción o de la posición en el mercado, que afecta y se localiza exclusivamente en puntos concretos de la actividad de la empresa, pero que no alcanza a la entidad globalmente considerada.

Si ello sucede, la medida extintiva sólo estará justificada, en su caso, allí donde se produzca la situación anormal en que consiste ese desfase entre el volumen de la plantilla y las necesidades que deben cubrirse con ella. Es más, hemos declarado que la legalidad vigente no impone al empresario la obligación de recolocar al excedente de mano de obra y reforzar con él otra unidad que se encuentre en situación de equilibrio, salvo que se prefiera desplazar el problema de un centro de trabajo a otro, pero sin solucionarlo.

5.-La doctrina jurisprudencial sostiene que «respecto del ámbito de afectación de las causas técnicas, organizativas o productivas [...] pueden actuar tanto en el ámbito de la empresa en su conjunto como en un solo centro de trabajo o en una unidad productiva autónoma, cuando lo que se produce es una situación de desajuste entre la fuerza del trabajo y las necesidades de la producción o de la posición en el mercado, que afectan y se localizan en puntos concretos de la vida empresarial, pero que no alcanzan a la entidad globalmente considerada, sino exclusivamente en el espacio en que la patología se manifiesta, el remedio a esa situación anormal debe aplicarse allí donde se aprecia el desfase de los elementos concurrentes, de manera que si lo que sobra es mano de obra y así se ha constatado como causa para la extinción de los contratos, la amortización de los puestos de trabajo es la consecuencia de tal medida y no impone la legalidad vigente la obligación del empresario de reforzar con el excedente de mano de obra en esa unidad otra unidad que se encuentre en situación de equilibrio, salvo que se prefiera desplazar el problema de un centro de trabajo a otro, pero sin solucionarlo» [por todas, sentencia del Pleno de la Sala Social del TS 366/2019, de 13 mayo (rec. 246/2018 y las citadas en ella)].

6.-La sentencia del Pleno de la Sala de lo Social del TS 861/2018, de 25 septiembre (rec. 43/2018) argumenta que, «además de probar la concurrencia de la causa económica, técnica o productiva, debe acreditarse que la entidad de la misma justifica el número de extinciones contractuales que se ha acordado, esto es que la medida es adecuada y proporcionada al fin perseguido. El que la medida concreta quede al arbitrio del empresario y el que su criterio no pueda ser suplido por los Juzgados y Tribunales que no pueden realizar un juicio de valor sobre ella para determinar si es la mejor, juicio de optimización, no quiere decir que la decisión empresarial, probada la causa, escape a todo control judicial, por cuanto los órganos judiciales pueden realizar, como ya dijo esta Sala en su sentencia de 27-1-2014 (R.O. 100/2013), un juicio sobre la racionalidad de la misma, para determinar si son ajustadas a la situación existente o desproporcionadas por excesivas. Ello requerirá ponderar todas las circunstancias concurrentes para hacer un juicio sobre la razonabilidad y proporcionalidad de la medida tomada que será confirmada si es razonable [...] Es, pues, al juez, a quien corresponde apreciar la concurrencia de una causa real y verosímil que, por ser



justa, esto es, por ajustada a la razón, legítima la decisión empresarial extintiva de la relación laboral, dentro de los parámetros normativos que le ha otorgado el legislador, en el ejercicio de las competencias que la Constitución le ha atribuido ( art 35.2 CE).

7.-La sentencia del Pleno de la Sala de lo Social del TS 656/2018, de 20 junio (rec. 168/2017), explicó que, «si bien el control judicial de las medidas adoptadas por el empresario tras un PDC comporta un test de "proporcionalidad" -canon de constitucionalidad- a desarrollar en las tres fases de "adecuación" [idoneidad de la medida adoptada para conseguir el fin pretendido], de "necesidad de la medida" [por no existir otra más moderada para conseguir el mismo fin con igual eficacia] y de "ponderación" [de todos los derechos en juego y todas las circunstancias concurrentes] (SSTS ( SSTS -Pleno- 15/04/14 -rco 136/13-, asunto "Gesplan"; 25/06/14 -rco 165/13-, asunto "Teltech"; y 20/10/15 -rco 172/14-, asunto "Tragsa"), no lo es menos que no corresponde a los Tribunales fijar la precisa "idoneidad" de la medida a adoptar por el empresario ni tampoco censurar su "oportunidad" en términos de gestión empresarial ( STS 27/01/14 -rco 100/13-, asunto "Cortefiel"; y de Pleno, SS 15/04/14 -rco 136/13-, asunto "Gesplan"; 23/09/14 -rco 231/13-, asunto "Agencia Laín Entralgo"; y 20/10/15 -rco 172/14-asunto "Tragsa"), sino que se debe limitar a excluir "en todo caso, como carentes de "razonabilidad" y por ello ilícitas, aquellas decisiones empresariales, extintivas o modificativas, que ofrezcan patente desproporción entre el objetivo legalmente fijado y los sacrificios impuestos a los trabajadores”.

**QUINTO.-**Se debe entrar a analizar las causas productivas:

1-Servicio 1004. La medida se adopta por la reducción del servicio 1004 “con caídas en el volumen de eventos atendidos del 50,7% en el primer trimestre de 2024, 41,9% en el segundo trimestre, y 29,9% en julio y agosto en comparación con el mismo periodo del año anterior”.

De la prueba practicada se acredita, según el documento 20 de UGT y 11.10 de la empresa, que desde enero de 2023 a agosto de 2024 hay una disminución de los eventos totales atendidos en el 1004 (en todos los centros desde los que se prestaba el servicio), pero no se prueba que en el centro de trabajo de Madrid exista esa disminución, pues si se compara el periodo enero a agosto de 2023 con el periodo enero a agosto de 2024 el volumen de llamadas atendidas en Madrid aumenta en el segundo periodo en relación con el primero.

Como señala la jurisprudencia del Tribunal Supremo, la causa productiva debe ponerse en relación con el centro de trabajo que es objeto de la medida, y en este caso no es cierto que hay existido una disminución del trabajo relativo al 1004 en el centro de Madrid.

No hay ninguna comunicación de Telefónica de reducir el servicio, ni se ha acreditado que los beneficios de la empresa se calculen según las llamadas atendidas ya que no se ha aportado el contrato.

Si lo que la empresa pretendía era trasladar todo el servicio del 1004 al centro de A Coruña además de la causa productiva debería haber invocado una causa organizativa porque cambiaba el “modo de organizar la producción” (art. 47.2 ET), y ello debería haberse hecho constar en la memoria explicativa como causa y no se ha hecho, por lo que no se puede hacer valer en el acto de juicio.

Por todo lo expuesto, no concurre la causa productiva alegada.

2-Servicio AMEX, se ha acreditado que en fecha 25.06.2024 Amex Asesores de Seguros, S.A comunicó a la empresa su voluntad de finalizar el contrato de prestación de servicios con efectos de 1.08.2024, por lo que los trabajadores adscritos a AMEX quedarían sin servicio, existiendo causa productiva.



3-Servicio RENFE. Alega la empresa la reducción del dimensionamiento requerido por RENFE con fecha de efecto 5 de agosto de 2024. Abai ha concertado con Renfe Operadora contrato de prestación de servicios para la gestión de incidencias en el centro de servicios con efectos de 5.08.2024, pero en dicho contrato nada se indica sobre la plantilla que deba prestar servicios, ni que la plantilla deba ser inferior a la que prestaba el servicio, por lo que no queda acreditada la causa. Lo que sí es cierto es que se ha reducido el número de eventos atendidos desde mayo de 2024 a septiembre de 2024, no acreditándose cuál es la reducción de plantilla que debe hacerse conforme a esos eventos pues no se ha probado qué número de trabajadores estaba adscrito a dicho servicio, por lo que no queda justificada la razonabilidad de la medida.

4-Servicio Wagen. Alega la empresa la existencia de un descenso de la actividad con una caída del 19,9% en el volumen de llamadas atendidas del servicio Wagen desde junio 2024 debida a la reducción del presupuesto interno del cliente. Abai tenía concertado con Volkswagen Group Retail Spain, S.L, Wagen Group Retail España, S.A y Seat Motor España, S.A contrato de prestación de servicios de contact center para el periodo 1.01.2023 a 31.12.2024. No se prueba la reducción del presupuesto interno del cliente que dé lugar a una reducción de la plantilla adscrita al servicio, por lo que no queda acreditada la causa. Tampoco existe una reducción drástica del número de eventos atendidos pues entre mayo y septiembre se mantienen más o menos igual, reduciéndose respecto de enero a abril de 2024. Lo relevante es que no se ha acreditado cuántos recursos estaban adscritos a ese servicio antes del ERTE para poder valorar la suspensión de un número determinado de contratos, por lo que no queda justificada la razonabilidad de la medida.

5-Servicio Telefónica Seguros. Se ha acreditado que por correo de 15.10.2024 Telefónica comunicó a Abai la reducción de efectivos desde el 1.12.2024 de 6 a 3 en su campaña de seguros, y la finalización de la misma el 31.02.2025, prorrogada hasta junio de 2025. Existe una reducción del número de eventos atendidos en el año 2024. Existe por tanto la causa productiva que avalaría la necesidad de afectar a tres trabajadores de dicho servicio al ERTE, no justificándose que se hayan afectado a seis a partir del 1.12.2024 (doc. 31 UGT)

6-Servicio Europcar. No se acredita que exista un sobredimensionamiento de la plantilla en ese servicio. En el resumen de actividad aportado por la empresa se observa que los picos más altos de actividad son entre mayo y septiembre de 2024, haciéndose una previsión de disminución para los meses de octubre a diciembre de 2024, que aun así arrojan cifras superiores a las obtenidas entre enero y abril de 2024. Lo importante es que no se ha acreditado cuántos recursos estaban adscritos a ese servicio antes del ERTE para poder valorar la suspensión de un número determinado de contratos, por lo que no se acredita la razonabilidad de la medida.

Por todo lo expuesto, considera esta Juzgadora que sólo concurre de forma parcial la causa productiva que dio lugar al ERTE, por lo que no amparando la misma la afectación de 121 trabajadores procede declarar la medida injustificada, reponiendo a los trabajadores afectados a sus anteriores condiciones de trabajo.

Vistos los artículos citados y demás de general y pertinente observancia,

## FALLO

Estimo las demandas interpuestas por Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT y Confederación General de Trabajo y declaro injustificada la medida de suspensión del contrato de trabajo de 121 trabajadores adoptada por Abai Business Solutions, S.L, condenando a la empresa a



reponer a los trabajadores afectados en sus anteriores condiciones de trabajo.

Notifíquese esta resolución a las partes haciéndoles saber que contra la misma cabe interponer recurso de suplicación ante la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, anunciándolo ante este Juzgado por comparecencia o por escrito en el plazo de los cinco días hábiles siguientes al de la notificación del presente fallo, siendo indispensable que al tiempo de anunciarlo acredite la parte que no ostente el carácter de trabajador y no goce del beneficio de justicia gratuita haber consignado el importe íntegro de la condena en la cuenta de depósitos y consignaciones de este Juzgado, abierta en la entidad bancaria BANCO DE SANTANDER, sita en la calle Princesa nº2 a) mediante ingreso nº 2502 000000 nº de autos con 4v dígitos y año con 2, b) mediante transferencia IBAN ES 55 0049 3569 9200 0500 1274 en concepto 2502-0000-00, nº de procedimiento con 4 dígitos y año con 2 dígitos, o presente aval solidario de Entidad Financiera por el mismo importe; depositando además la cantidad de 300 euros y sin cuyos requisitos no podrá ser admitido el recurso.

Así, por ésta, mi sentencia, lo pronuncio, mando y firmo.

**PUBLICACIÓN.-** La anterior sentencia ha sido pronunciada y publicada por la Ilma. Magistrada Juez que la dictó el mismo día de su fecha y en Audiencia pública. Doy fe.

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 tutela 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.



Este documento es una copia auténtica del documento Sentencia estimatoria. firmado electrónicamente por MARÍA LUISA SANZ ANCHUELA