



El Tribunal Supremo ha anulado una cláusula común en los contratos de teleoperadores que permitía a las empresas despedir a trabajadores sin indemnización si no alcanzaban el 75% de la producción mensual media. La Sala Social ha confirmado que esta cláusula es abusiva y vulnera los derechos de los empleados, resolviendo a favor de los sindicatos que habían impugnado dicha disposición.

El fallo, emitido el 16 de septiembre y redactado por el magistrado Juan Molins García-Atance, desestima el recurso de casación presentado por la empresa Digitex, que defendía la validez de la cláusula. Esta estipulación, presente en los contratos desde junio de 2022, permitía el despido automático de los teleoperadores que, en un periodo de tres meses consecutivos o cuatro alternos en seis meses, no logran alcanzar **el umbral del 75% de la productividad media de sus compañeros**. La empresa argumentaba que esta era una causa válida de extinción del contrato, enmarcada dentro del artículo 49.1.b del Estatuto de los Trabajadores, pero el Supremo ha rechazado esta interpretación.

Según el tribunal, la cláusula impone una condición resolutoria que elude las garantías procesales y sustantivas del despido. En lugar de cumplir con los requisitos del despido disciplinario, que exige que el incumplimiento sea culpable y demostrado, **esta disposición permitía a la empresa prescindir de los trabajadores sin necesidad de probar la culpa** o de ofrecer compensación alguna. Además, no se tomaban en cuenta las circunstancias subjetivas de los empleados, como podrían ser situaciones personales que afectaran temporalmente su rendimiento, lo que refuerza el carácter abusivo de la norma impuesta.

La sentencia también subraya que, para justificar la extinción de un contrato sin indemnización, la empresa debe demostrar de manera fehaciente que el trabajador ha incurrido en un incumplimiento contractual. En este caso, la falta de pruebas de que los teleoperadores no alcanzaran los objetivos de manera deliberada y

continuada fue clave en la decisión del tribunal.



Uno de los puntos centrales del fallo es que la cláusula no fue negociada de manera individual con los trabajadores, sino que fue impuesta de forma generalizada en todos los contratos del servicio afectado. Este hecho, según el Supremo, contraviene las disposiciones del **convenio colectivo del sector de contact center** (antes telemarketing), que regula la disminución voluntaria y continuada del rendimiento como falta muy grave, pero no permite la resolución del contrato sin las garantías debidas. De hecho, el convenio estipula que la reducción en el rendimiento debe ser voluntaria para constituir una causa legítima de despido.

El tribunal ha recordado que no es legal establecer condiciones resolutorias en contratos de trabajo que contradigan lo dispuesto en los convenios colectivos. La empresa debe ceñirse a los procedimientos legales y, en este caso, no puede aplicar de manera automática una cláusula que elude el despido disciplinario.

Este fallo del Tribunal Supremo supone un precedente importante para el sector de los teleoperadores, donde estas cláusulas han sido comunes durante años. Los sindicatos han celebrado la decisión como una victoria para los derechos laborales y el refuerzo de las garantías procesales en situaciones de despido.

La resolución es un recordatorio para las empresas de que las cláusulas contractuales no pueden estar por encima de las normativas laborales que protegen a los trabajadores. Las organizaciones del sector ahora deberán revisar sus contratos para adaptarse a la normativa vigente, evitando la inclusión de

condiciones abusivas que, de no corregirse, podrían seguir siendo objeto de litigios.