

RESUMEN DEL EXPEDIENTE S/0076/08 CONVENIO CONTACT CENTER

I.- ANTECEDENTES

El Boletín Oficial del Estado (BOE) de 20 de febrero de 2008 publicó la Resolución de 7 de febrero de 2008, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center.

Este Convenio, como establece su disposición final derogatoria, sustituyó y derogó en su integridad el III Convenio colectivo estatal para el sector de Telemarketing, publicado en el BOE de 5 de mayo de 2005. El ámbito de aplicación del Convenio era el siguiente. En primer lugar, producía efectos en todo el territorio del Estado español (artículo 1). En segundo lugar, era de aplicación obligatoria para todas las empresas y para todos los trabajadores de las mismas cuya actividad fuera la prestación de servicios de contact center a terceros (artículo 2), sin perjuicio de las excepciones contenidas en el artículo 3 respecto de su ámbito personal. En tercer lugar, el Convenio entró en vigor en el momento de su firma, el 5 de diciembre de 2007, retrotrayéndose sus efectos económicos al 1 de enero de 2007, y su duración se extendía hasta el 31 de diciembre de 2009 con posibilidad de prórroga tácita anual (artículos 5 y 6).

Eran partes firmantes del Convenio la asociación empresarial ACE (Asociación de Contact Center Española) y las organizaciones sindicales COMFIA-CCOO (Federación de Servicios Administrativos y Financieros de Comisiones Obreras) y FES-UGT (Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores).

En el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center el capítulo XI regulaba el concepto y estructura de las retribuciones económicas. En este capítulo resultaba relevante a efectos del expediente sancionador el artículo 55, con el título "*Pacto de repercusión en precios y competencia desleal*". Este precepto establecía que:

"Ambas representaciones hacen constar expresamente que las condiciones pactadas en este Convenio tendrán repercusión en los precios de los servicios.

Se considerará competencia desleal, con las consecuencias derivadas de la legislación vigente, las ofertas comerciales realizadas por las empresas que sean inferiores a los costes del presente Convenio. A estos efectos se estimarán costes repercutibles, todos los conceptos económicos que se contemplan en el presente Convenio."

Estos conceptos económicos y retributivos eran determinados en el capítulo XI, artículos 42 y siguientes. Comprendían el salario base, los complementos salariales y los complementos extrasalariales. Respecto del salario base se fijaban los incrementos salariales en previsión de la inflación para el tiempo de vigencia del Convenio. Sobre los complementos salariales se pactaban sus modalidades y cuantías; los importes de los recargos de festivos normales, festivos especiales y domingos se relacionaban en las tablas anexas al Convenio. Los complementos extrasalariales agrupaban el plus de transporte y los gastos de locomoción y dietas.

Con fecha 29 de mayo de 2008, la Dirección de Investigación acordó de oficio incoar expediente sancionador contra las partes firmantes del Convenio, en base a la existencia de indicios racionales de la comisión de una infracción del artículo 1.1.a) de la LDC, consistente, mediante el artículo 55 del Convenio, en la fijación de forma directa o indirecta de precios, que afectaba a todo el mercado nacional.

La Dirección de Investigación, el 6 de noviembre de 2008, acordó el inicio de las actuaciones tendentes a la terminación convencional del procedimiento sancionador, a propuesta de las partes firmantes del convenio.

II. - LAS PARTES

La **Asociación de Contact Center Española** es la principal patronal del sector en España. Está integrada en la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo (FECEMD).

Los servicios de contact center (telemarketing o marketing telefónico) agrupan las actividades destinadas al contacto de la empresa con terceros y es un sector que ha crecido especialmente en los últimos años en España. Tal como describe el artículo 2 del Convenio, son actividades que tienen por objetivo contactar o ser contactados con terceros a través de la vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación de una gran variedad de servicios. Básicamente, consultoría tecnológica, consultoría en materia de recursos humanos, servicios integrales de atención al cliente y otros servicios más específicos como la implantación de plataformas call centers o contact centers, cualificación de bases de datos, servicios de televenta, auditorías telefónicas, encuestas de satisfacción, gestión de cobros y pagos, investigaciones de mercado, etc.

En cuanto a los sindicatos firmantes del Convenio, **COMFIA-CCOO** es la Federación de Servicios Administrativos y Financieros de Comisiones Obreras. Tiene representación en todo el territorio nacional mediante organizaciones territoriales.

FES-UGT es la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores. Es una asociación sindical de carácter federal compuesta por una Comisión Ejecutiva Federal y Federaciones territoriales por Comunidad Autónoma y agrupa varias áreas sectoriales (ahorro, banca, artes gráficas, comunicación social, cultura, deportes, limpieza, seguridad y seguros, entre otros).

III.- COMPROMISOS

El convenio colectivo, como ya fue establecido por el extinto Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) en su resolución del expediente 607/06 (*Ayuda a domicilio*), no puede regular cualquier materia, ya que su ámbito se circunscribe a las condiciones de trabajo y a las relaciones de los trabajadores con los empresarios. En esta resolución se analizó un artículo de contenido similar al que fue objeto de examen en este expediente, resolviéndose que el establecimiento de precios mínimos y obligatorios de los servicios y ofertas comerciales que las empresas deben aplicar a sus clientes constituye una infracción del artículo 1 de la LDC. Esto es, no se pretendía con dicho

artículo del convenio regular los salarios de los trabajadores sino que se fijaban precios que las empresas del sector deben imponer a sus clientes, lo que queda fuera del ámbito de negociación colectiva y excede de las competencias que, de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores, tienen toda patronal y sindicatos.

En el presente expediente cabía inferir las mismas conclusiones del TDC, debido a que el artículo 55 regulaba los precios de los servicios empresariales de contact center mediante la obligatoria repercusión de los costes laborales recogidos en el capítulo XI del convenio. Aunque su contenido era menos preciso que el sancionado en la resolución 607/06, pues no se fijaban cuantías mínimas repercutibles, las partes del convenio habían pactado un acuerdo que tenía por objeto determinar el precio en los mercados de los variados servicios de contact center, regulando el beneficio empresarial y produciendo efectos distorsionadores de la competencia en precios.

Los compromisos aportados por las partes fueron los siguientes para resolver estos problemas de competencia fueron:

1. Supresión del artículo 55 del Convenio. Todas las partes se comprometieron a suscribir un nuevo acuerdo que modificase el Convenio derogando el artículo 55 y cumpliendo con las formalidades legales correspondientes.

Este compromiso se consideró adecuado pues, eliminando la cláusula anticompetitiva del contenido del Convenio, se resolvían los efectos negativos sobre la competencia, quedando garantizado de manera suficiente el interés público.

2. Las partes se obligaron a abstenerse de suscribir en el futuro convenios colectivos que contengan cláusulas que resulten sustancialmente equivalentes o idénticas al artículo 55 del Convenio.

Este compromiso se consideró igualmente adecuado en cuanto procuraba evitar la reiteración de la conducta en los convenios que se firmen en el futuro.

IV.- RESOLUCIÓN

La Dirección de Investigación propuso al Consejo de la CNC (y éste aceptó el 16 de marzo de 2009) resolver la terminación convencional del expediente, iniciado de oficio por un acuerdo de fijación de precios (artículo 1 LDC) entre ACE, COMFIA-CCOO y FES-UGT, al considerar que los compromisos presentados por las partes resolvían los problemas de competencia derivados de la cláusula 55 del convenio.

Quedarían obligadas a su cumplimiento todas las partes que habían suscrito el Convenio, tanto en lo que se refiere a la derogación del artículo 55 del convenio en ese momento vigente como en lo que se refiere a los convenios que suscribieran en el futuro, en cuanto responsables de los efectos económicos que generaría la aplicación de los mismos.

Para garantizar el adecuado cumplimiento de los compromisos, las partes debían:

1. Comunicar a sus asociados el contenido del acuerdo de terminación convencional que adoptase el Consejo de la CNC.

2. En el marco del control de la legalidad de los convenios colectivos por parte del Ministerio de Trabajo e Inmigración (o, en su caso, de las autoridades laborales de las Comunidades Autónomas), prevista en el artículo 90.5 del Estatuto de los Trabajadores, las partes indicarían a esas autoridades laborales, en el momento de la presentación de los convenios para su registro y publicación, que tales convenios no contienen ninguna cláusula contraria a la LDC.

3. A efectos de la vigilancia del cumplimiento de los compromisos, las partes remitirán a la Dirección de Investigación de la CNC copia de la derogación del artículo 55 del Convenio en ese momento en vigor, de su solicitud de registro y de su publicación en el BOE, así como de los convenios posteriores que lo sustituyeran. Dicha derogación debía producirse en un plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo de terminación convencional que dictase el Consejo de la CNC.