

STSJ de Catalunya de 26 de enero de 2006, recurso 3124/2005

Sanción de un trabajador previa grabación de su conversación con clientes externos; límites al derecho a la intimidad (acceso al texto de la sentencia)

¿Hasta qué punto puede la empresa grabar las conversaciones telefónicas y realizar un seguimiento de éstas respecto de los empleados que tienen como trabajo principal la atención al público? En el caso en cuestión, la grabación de las llamadas da pie al despido a causa de la incorrecta actuación del empleado.

El TSJ de Catalunya estima lo siguiente:

- **Todos los trabajadores tienen garantizados los derechos constitucionales a la intimidad y a la dignidad. En este sentido, el art. 20.3 ET permite al empresario adoptar medidas de vigilancia y control** para verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes laborales, si bien estas medidas se habrán de adoptar **respetando la dignidad humana**. En consecuencia, **los derechos fundamentales de los trabajadores continúan vigentes dentro del ámbito del contrato de trabajo**.
- No obstante lo anterior, **el derecho a la intimidad no es un derecho absoluto; puede ceder ante otro interés constitucionalmente relevante**, siempre y cuando este recorte de derechos sea necesario para conseguir una finalidad legítima, sea proporcionado y además continúe siendo respetuoso con el derecho fundamental.

Sobre la base de los anteriores argumentos, el Tribunal analiza si la medida de control de las llamadas telefónicas es proporcionada teniendo en cuenta los dos derechos que están en juego: el del empresario de controlar la actividad de sus empleados y el de los empleados a no ser controlados en aspectos relacionados con su intimidad.

El Tribunal entiende que las escuchas telefónicas de control son una actividad habitual en este tipo de trabajos (*telemarketing*, etc.) y que se desarrollan de forma aleatoria sobre todos los trabajadores, como medio para detectar el óptimo cumplimiento de los servicios profesionales. En este sentido, el Tribunal concluye que, por una parte, **el control ejercido por el empresario es proporcionado a la finalidad que pretende** (de manera que da respuesta al juicio de necesidad), **es idóneo para esta finalidad** (da respuesta al juicio de idoneidad) **y también es equilibrado**, puesto que se pueden derivar beneficios para la empresa. **Y, por otra parte, no vulnera el derecho a la intimidad personal de los trabajadores**, de manera que da respuesta a la necesidad de proporcionalidad en sentido estricto.