



Roj: **STS 2349/2023 - ECLI:ES:TS:2023:2349**

Id Cendoj: **28079140012023100352**

Órgano: **Tribunal Supremo. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **23/05/2023**

Nº de Recurso: **183/2021**

Nº de Resolución: **371/2023**

Procedimiento: **Recurso de casación**

Ponente: **SEBASTIAN MORALO GALLEGO**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 4004/2020,**
STS 2349/2023

CASACION núm.: 183/2021

Ponente: Excmo. Sr. D. Sebastián Moralo Gallego

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Alfonso Lozano De Benito

TRIBUNAL SUPREMO

Sala de lo Social

Sentencia núm. 371/2023

Excmas. Sras. y Excmos. Sres.

D.ª Rosa María Virolés Piñol

D. Sebastián Moralo Gallego

D.ª María Luz García Paredes

D. Juan Molins García-Atance

En Madrid, a 23 de mayo de 2023.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por el Banco Santander, S.A., representado y defendido por el letrado D. Martín Godino Reyes, y Santander Operaciones España, S.L., representado y defendido por la letrada D.ª Raquel Muñoz Ferrer, contra la sentencia dictada el 30 de diciembre de 2020 por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en demanda de conflicto colectivo núm. 286/2019, seguida a instancia de la Federación de Sindicatos de Banca, Bolsa, Ahorro, Entidades de Crédito, Seguros, Oficinas y Despachos de la Confederación General del Trabajo (FESIBAC-CGT), a la que se adhirió la Confederación Intersindical Galega (CIG), contra el Banco Santander, S.A. y Santander Operaciones España, S.L.; citándose como partes interesadas a las secciones sindicales de ambas mercantiles. En Santander Operaciones, S.L.: la Federación de Servicios de CCOO y la Federación Independiente de Trabajadores del Crédito (FITC); y en Banco Santander, S.A.: Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), Eusko Lagileen Alkartasuna (ELA), el Sindicato de Trabajadores del Banco Santander (STS) y la Unión General de Trabajadores (FES-UGT).

Ha sido parte recurrida FESIBAC-CGT, representado y defendido por la letrada D.ª Ángeles Morcillo Garmendia.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Sebastián Moralo Gallego.

ANTECEDENTES DE HECHO



PRIMERO.- Por la representación letrada de FESIBAC-CGT se presentó demanda sobre conflicto colectivo, registrada con el núm. 286/2019, de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional. En el correspondiente escrito, tras exponer los hechos y fundamentos de derecho, terminaban suplicando se dictara sentencia por la que: "Se declare la existencia y realización por su parte de una cesión ilegal respecto de todos los trabajadores adscritos a la unidad comercial minorista: Santander Personal Digital Sales y Particulares, actuando como empleador cesionario la empresa principal BANCO SANTANDER S.A., y como cedente a SANTANDER OPERACIONES S.L., cesión ilegal tipificada en el artículo 43 ET, con todos los efectos legales derivados de la aplicación del precitado artículo y lo demás procedente en derecho, pasando a formar parte, todos ellos de la plantilla de Banco Santander S.A."

SEGUNDO.- Admitida a trámite la demanda, se celebró el acto del juicio, en el que CIG se adhirió a la misma. Seguidamente, se recibió el pleito a prueba, practicándose las propuestas por las partes y, tras formular éstas sus conclusiones definitivas, quedaron los autos conclusos para sentencia.

TERCERO.- Con fecha 30 de diciembre de 2020 se dictó sentencia por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en la que consta el siguiente fallo: "Desestimamos las excepciones de modificación sustancial de la demanda en el acto del juicio y de falta de acción por pérdida sobrevenida del objeto litigioso alegadas por el letrado del Banco de Santander, desestimamos la excepción de inadecuación de procedimiento alegada por los letrados de las empresas codemandadas, estimamos la demanda formulada por Dña. Ángeles MORCILLO GARMENDIA, letrada en ejercicio del I.C.A.M., actuando en nombre y representación, de la FEDERACIÓN DE SINDICATOS DE BANCA, BOLSA, AHORRO, ENTIDADES DE CRÉDITO, SEGUROS Y OFICINAS Y DESPACHOS DE LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, a la que se ha adherido CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALLEGA (CIG), contra, SANTANDER OPERACIONES ESPAÑA S.L. y BANCO SANTANDER S.A., y como interesadas las SECCIONES SINDICALES de ambas mercantiles. En Santander Operaciones S.L.: FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE CC.OO., FEDERACIÓN INDEPENDIENTE DE TRABAJADORES DEL CRÉDITO (FITC). En Banco Santander S.A.: FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (FES-UGT), FEDERACIÓN INDEPENDIENTE DE TRABAJADORES DEL CRÉDITO (FITC), SINDICATO DE TRABAJADORES DEL SANTANDER (STS), EUSKO LAGILEEN ALKARTASUNA (ELA), LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), sobre, CONFLICTO COLECTIVO, declaramos la existencia y realización de una cesión ilegal respecto de todos los trabajadores adscritos a la unidad comercial minorista: Santander Personal Digital Sales y Particulares, actuando como empleador cesionario la empresa principal BANCO SANTANDER S.A., y como cedente a SANTANDER OPERACIONES S.L., cesión ilegal tipificada en el artículo 43 ET, con todos los efectos legales derivados de la aplicación del precitado artículo y lo demás procedente en derecho, pasando a formar parte, todos ellos de la plantilla de Banco Santander S.A."

CUARTO.- En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

1º.- La Sección sindical de CGT en Santander Operaciones y en Banco Santander, federada a Fesibac-CGT, tiene la consideración en las Empresas de representativa a nivel estatal, teniendo la precitada federación un ámbito estatal de actuación. (Hecho reconocido por las demandadas)

2º.- Ámbito del conflicto. El presente conflicto colectivo afecta a un total de 183 trabajadores de Santander Operaciones, ubicados en los centros de trabajo de Madrid (C/ Josefa Valcárcel) y de Santander (C/ Albert Einstein). La sociedad Santander Operaciones España S.L., tiene otro centro en Sevilla. (Hecho conforme)

3º.- En escritura pública otorgada el 12-6-2017, se constituye por D^a Alicia Beatriz Muñoz Lombardía, en nombre y representación del Banco de Santander S.A y de la Entidad mercantil Cántabro Catalana de Inversiones S.A., la Sociedad Santander Operaciones SL, que tiene como actividad principal, entre otras, la prestación de servicios por cualquier medio de apoyo administrativo o contable a la operativa de las Entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva, fondos de pensiones, carteras de gestión discrecional, individuales o colectivas, compañías de seguros y reaseguros y mediadores de seguros y reaseguros, incluida la prestación de servicios de back Office, servicios de extranjero y sobre instrumentos financieros, operativa básica, cuentas y bases de datos, y revisión de liquidaciones y periodificaciones, así como todas las actividades complementarias que fueran necesarias para el desarrollo de las anteriores. La prestación de servicios de atención telefónica (contact center) entre los que se encuentran todas aquellas actividades que tenga por objeto contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica o por cualquier medio telemático, para la prestación a terceros de servicios de gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back Office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios. (Descripción 137) El 11 de junio de 2018 se cambió la denominación social de la sociedad que en lo sucesivo pasará a denominarse "Santander Operaciones España, S.L." (descripción 138). Según certificación del Registro Mercantil, actualizada a 3/10/2020, SANTANDER OPERACIONES ESPAÑA SL Inicio de operaciones: 12/06/2017 Domicilio social: C/ JUAN IGNACIO LUCA DE TENA 11 MADRID 28027 MADRID. La



sociedad es unipersonal, siendo su socio único BANCO SANTANDER SA, con N.I.F. A39000013. (Descripción 186)

4º.- La sociedad se divide en 8 áreas, que son las siguientes: Servicios de distribución, Servicios transaccionales, Servicios de inversión, Servicios financieros y seguros, Servicios de PBC Y FT, Servicios Data Quality, Unidades de soporte (RR. HH, Organización, Finanzas, PMO Integración, Gobierno y Control, Transformación tecnológica) y Servicios digitales, en la que prestan servicios los trabajadores afectados por el presente procedimiento. Dentro del área de servicios digitales se encuentra la Unidad Comercial Minoristas (UCM), compuesta por Santander Personal Digital Sales y Santander Personal Particulares, ubicados en dos centros de trabajo: uno en Madrid (Josefa Valcárcel) y otro en Santander (Albert Einstein). (hecho reconocido por el letrado de Santander Operaciones) SP Digital Sales: anteriormente denominada SP Minorista. Dirigida a clientes no carterizados (unidad perteneciente a Santander Operaciones España S.L.) SPP: Santander Personal Particulares. Dirigida a clientes con buen perfil que no alcanzan los criterios para carterización en Select. Esta nace de la unidad anterior (Minorista/Digital) conviviendo con ella durante unos meses. A raíz del traslado de centro de trabajo, se constituye como independiente, con dirección propia y separada de Minorista. (Unidad perteneciente a Santander Operaciones España S.L.) (prueba testifical de la parte actora) La estructura organizativa del Banco de Santander es la siguiente: Banco Santander Santander España Banca Digital e Innovación Santander Personal & CC Santander Personal Santander Personal Negocios Santander personal Select (Descriptor 79)

5º.- Los trabajadores afectados por el presente procedimiento prestan servicios en edificios del Banco de Santander S.A. o del Grupo Santander, ubicados en Madrid (Josefa Valcárcel) y Santander (Albert Einstein). En el centro de Madrid, radica parte de la dirección del Banco. Los trabajadores afectados por el presente procedimiento que prestan servicios en Madrid, están todos en la planta segunda, separados del resto de los empleados del Banco. Valeriano está en la tercera planta. (prueba testifical de la parte actora de Valeriano). en dicho centro aparece la imagen del Grupo Santander. Los medios de producción necesarios para poder llevar a cabo la prestación del servicio desempeñado por los trabajadores afectados, esto es, ordenadores, teléfonos, impresoras, fax, mobiliario, papelería corporativa, suministros eléctricos, teléfonos, informáticos, tarjetas de control de horario/presencia de entrada y salida, programas informáticos necesarios para llevar a cabo las funciones que desempeñan, son coincidentes con los de los trabajadores del Banco de Santander, teniendo acceso a las mismas aplicaciones, grupos y recursos software y de red que los trabajadores del Banco. Operan con una dirección de correo cuya estructura es, nombre.apellido@gruposantander.es. A dichos correos se incorpora el logo corporativo del Grupo Santander. (hecho reconocido por el letrado de Santander operaciones) Los empleados de Digital Sales y Particulares en la firma incorporan el logo del Grupo Santander junto con el sello de excelencia. (Descripción 83) El 11 de octubre de 2019, Leonor, supervisora de Santander Personal Digital Sales, indica el cambio en la firma de los correos de los gestores, debiendo aparecer el logo del Grupo Santander, la palabra Santander, con la referencia "Gestor Santander Personal Digital Sales" más el sello de excelencia, sin que se refleje su pertenencia a Santander Operaciones (descripción 58) La AUDITORÍA IZO, otra herramienta utilizada por la UCM, es un sistema de medición de calidad en las llamadas, ideada y encargada por el Banco a la mercantil IZO CORPORATE S.L. que es utilizada en el banco y así mismo para los empleados afectados por el presente procedimiento. Dicha herramienta incide directamente en la valoración por la atención prestada por los gestores por lo que tiene conexión directa con las evaluaciones de los empleados y traslado a la consecución de objetivos, que vienen fijados por el propio banco. Desde IZO también se ha desarrollado una guía de tratamiento de objeciones que es común para los empleados de Santander Personal (Negocio/Select/ Digital Sales y Particulares), dicho guion es de obligado cumplimiento y a los empleados de Digital Sales y Particulares se les indica la ruta de descarga la cual se aloja en un directorio raíz del propio banco al que deben acceder. Cabe reseñar que el servicio de atención telefónica del banco, ha sido galardonado con premios a la excelencia en la Atención al Cliente coorganizados por IZO, sello que aparece en las firmas de gestores y supervisores, sin distinción de su pertenencia al banco o no. (Descripción 57, 70,71, hecho reconocido por el letrado de Santander Operaciones, prueba testifical de la parte actora) La agenda denominada ADN, pertenece al banco, y a la que acceden todos los trabajadores de BANCO SANTANDER S.A. y en este caso los empleados de Digital Sales y Particulares acceden a la base de datos necesaria para prestar el servicio, En la agenda ADN se registra la actividad comercial de todos los gestores que operan en Santander Particulares, y en la cual se puede observar cómo existen clientes que son gestionados por empleados del banco y de Digital (Sales y Particulares). A través de esta agenda, los gestores pueden realizar todo tipo de propuestas y operaciones. (descripciones 59 a 62, Prueba testifical de la parte actora, hecho reconocido por el letrado de Santander operaciones) Tanto el banco como los empleados afectados por el presente procedimiento utilizan el mismo software, denominado Nimbus, como solución de Contact Center. (Prueba testifical de la parte actora) Los clientes contactan con los trabajadores de Santander Operaciones a través de los canales del banco, tanto por las vías de contacto promocionadas desde la web o las publicidades del banco como por la firma en la que se facilita el contacto cliente-gestor vía app. (Prueba testifical de la parte actora)



Plataformas de resolución de dudas como la denominada UAM, o el servicio "Te ayudo" utilizado por Select, Negocio y sucursales. El Banco de Santander lanzó en noviembre de 2018 una plataforma dirigida a oficinas y gestores digitales con el objetivo de que pudieran resolver con mayor agilidad sus dudas sobre riesgos minoristas. Esta plataforma es accesible para gestores de sucursales y de todo Santander Personal (Select, Negocio, Particulares y Digital Sales) y pertenece al Banco de Santander. Así mismo, el Banco habilitó el servicio "Te ayudo" para aclarar dudas a todos los gestores (Santander Personal y sucursales) en la comercialización de seguros e hipotecas. (Descripción 36, prueba testifical de la parte actora.) La manera de proceder por parte de los trabajadores afectados para emitir y grabar propuestas de los clientes. Dentro de la organización general del Grupo Santander, a cada unidad productiva y a cada trabajador se le da un número de identificación (denominado "N"), de manera que, fácilmente puede comprobarse de dónde procede y a quién pertenece la acción realizada, y dentro de qué unidad se ha generado la producción. La plantilla afectada eleva propuestas de contratación con su propia N (número de identificación del trabajador) por los mismos procedimientos que emplean los gestores del banco. Es decir: venden, gestionan, tramitan y contratan producto bancario siguiendo los mismos protocolos, y, además, en algunos de los productos, como, por ejemplo, seguros, deben introducir un identificador de centro, como ocurre con las oficinas. Tanto los gestores de Digital Sales como los de Particulares están censados en el ordinal número 9814, sin embargo, para poder grabar sus ODV (oportunidades de venta) introducen otro, el 9659 que pertenece a D. Valeriano, personal del banco y director de desarrollo de negocio de Santander Personal Digital Sales. Por el contrario, en las unidades pertenecientes al banco (Select y Negocio), no ocurre lo mismo y los gestores graban sus ODV mediante el ordinal al que pertenecen realmente, ya que son personal del banco. (Descripción 63 a 66 y prueba testifical de la parte actora) Por lo que se refiere a la formación, hay que destacar que el personal del Banco, remite comunicaciones que van dirigidas, tanto a los trabajadores afectados como a sus homólogos de Select y Negocio. El sector bancario está sujeto a una serie de requisitos formativos específicos debido a la naturaleza de sus productos. En este sentido, existe una serie de certificaciones normativas (MIFID, LCI...) para el desempeño de este tipo de trabajos. A la plantilla de la UCM, a pesar de pertenecer al Convenio de Oficinas y Despachos, se le ha remitido la recomendación de cumplir estos requisitos para el desarrollo de su labor comercial en las mismas condiciones que la plantilla del Banco, siendo convocados incluso en los mismos correos electrónicos. Los materiales didácticos y las convocatorias para estas certificaciones han sido proporcionados desde el banco, a través del departamento "Formación España" y sin hacer distinción entre su propia plantilla o la de Santander Operaciones. (Descripción 39 a 43, sobre la formación necesaria para poder comercializar productos financieros (MIFID, LCI; la formación interna sobre los productos comercializados y gestionados por el conjunto de Santander Personal, así como pautas sobre procedimientos y calidad, comunes a trabajadores del Banco y de Santander Operaciones, que reciben notificaciones, manuales e instrucciones conjuntas y a través de los mismos responsables) Dña. Leonor perteneciente al departamento de calidad y formación de Santander Personal & Contact Center, (reportando a D. Baldomero) envía correos a todos los gestores de Santander Personal requiriendo la formación necesaria en cada momento para la comercialización de productos financieros, e indicando que la supervisión de las formalizaciones de esos productos estará a cargo del Centro de Supervisión, el cual da soporte a nivel nacional a todas las operaciones hipotecarias. En todos estos correos, figuran en copia directivos del Banco, como por ejemplo D. Jose Pablo, D. Valeriano, D. Carlos Daniel, Dña. Valle y Dña. Virginia. Jerarquía: Dña. Valle y Dña. María Consuelo proporcionan directrices de formación idénticas y simultáneas a todo Santander Personal. Ambas pertenecen a Santander Personal & Contact Center y reportan a D. Carlos Daniel, director de proyecto multicanal, que responde directamente a D. Baldomero. En dichos correos consta como emisor de alguno de ellos o en copia de otros, D. Apolonio, Responsable de Formación y Calidad de la unidad e integrante de la plantilla de la cedente. D. Apolonio depende jerárquicamente de D. Carlos Daniel, miembro del Banco. Desde el Banco, a través de su departamento de formación de Santander Personal, Dña. Valle, proporciona a los trabajadores cedidos guías de instrucciones, guiones para llamadas y venta, así como normas para el uso de aplicaciones vía web y apps, todo ello de obligado cumplimiento, ya que posteriormente, su correcta observación, será tenida en cuenta para evaluar la calidad de las llamadas, venta y objetivos, condicionando todo ello, la consecución de los incentivos anuales. (Descripción 46 y prueba testifical) La agenda comercial de Banco Santander se gestiona a través de la plataforma interna ADN, a la que acceden todos los gestores de oficina y Santander Personal, indistintamente de si son plantilla del banco (Select y Negocio) o de Santander Operaciones (Digital Sales y Particulares), siendo posible el seguimiento conjunto de un mismo cliente, con numerosas las interacciones entre gestores para realizar trámites sin intervención de ningún mando intermedio. (Descripción 59, prueba testifical de la parte actora) Convocatoria de eventos conjuntos como derbis deportivos entre empleados del banco y los trabajadores de Santander Operaciones, los cuales se vienen reiterando de manera anual. Como también la participación en la lotería del banco. (Descripción 70, 71, 75 y 76 y prueba testifical) El servicio prestado por la UCM, va dirigido únicamente a clientes de Banco Santander, interesándose la captación y vinculación de nuevos clientes con la entidad. Tanto los horarios como los turnos rotativos de Digital Sales y Particulares se organizan en base a las "necesidades del servicio". (Prueba testifical de la parte actora.)



6º.- La demanda (página 25) reconoce que Santander Operaciones España S.L. tiene estructura y organización propia. (Hecho conforme) El Convenio colectivo de aplicación en Santander Operaciones a los trabajadores afectados por el presente procedimiento, es el de Oficinas y Despachos. un gestor Digital Sales gana 20.000 € brutos/año más 2.000 € máx./retribución variable, frente a los gestores de Select y Negocio que tienen la categoría de "Técnico Nivel 10" y un salario de aproximadamente 30.000 € entre salario base y complementos, así como un máximo de 8.000 € de retribución variable. (Descripción 67,68 y 69) Covadonga es la responsable de Santander Personal Digital Sales y Particulares del centro de trabajo Josefa Valcárcel. Debajo se encuentran los supervisores (entre ellos Leonor) y por debajo está el grupo de gestores. Inicialmente había dos traffic Controller y después tres, pertenecientes a Santander Operaciones SL, entre ellos, Epifanio (prueba testifical parte actora, descripción 78) Virginia era la directora de Santander personal. (prueba testifical parte actora descripción 82) María Consuelo , es la persona que sustituyó a Covadonga cuando estaba de baja por maternidad. (Prueba testifical) Las vacaciones de los gestores se las comunicaban a su supervisor para el visto bueno de Covadonga y Covadonga las trataba con Valeriano (prueba testifical de la parte actora) Covadonga trabajo hasta el 1-08- 2020 en Santander Operaciones y a partir de dicha fecha, presta servicios en el Banco de Santander. Valeriano , pertenece al Banco de Santander, es director de Santander Personal Digital Sales (descripción 82) y director de desarrollo de negocio. Covadonga en su interlocutora en Santander Operaciones. Valeriano remite comunicaciones y órdenes directas a los gestores de Santander Operaciones, en los siguientes términos: "tenemos una gran oportunidad con esta base de datos de alcanzar el reto marcado en hipotecas para el 2T. Vamos a por ello. Quiero que lo reventemos. Se acaba abril y sólo puedo decir estoy orgulloso de formar parte de este equipo; un equipo que no tiene límites. Los límites sólo están en nuestra mente" "no estáis tocando Altamira. Por favor, es fundamental que le deis caña. A ver si el lunes se nota." (descripción 27, cuyo contenido, se da por reproducido y prueba testifical) Mediante correo de 24 de enero de 2019, doña Margarita comunica a los trabajadores la decisión que se ha tomado para que la gestión de RR.HH del equipo de SPM pase al equipo de gestión de RR.HH del banco que lleva las otras unidades comerciales de Select y Negocio... Queremos que va a ser muy positivo para el centro y para cada uno de vosotros en general por las sinergias y visión global que se producirán al gestionar las cuatro unidades de forma centralizada (Select, Negocio y CC)...queremos agradecer tanto a Micaela como a Covadonga el tiempo que hemos trabajado juntos y por su implicación e interés por los equipos que gestionan. (descripción 53 y prueba testifical) El servicio se prestaba de 9:00 de la mañana a 9:00 de la noche. Desde enero de 2019 minoristas y digital Sales comparten gastos. (Prueba testifical de la parte actora) Las guías de productos las proporciona el banco de Santander a Santander Operaciones España S.L. (Prueba testifical de la parte actora) Los objetivos trimestrales los fija la responsable de la unidad UCM. Covadonga . (Prueba testifical de la parte actora) Se recibían por los trabajadores afectados por el presente conflicto correos de Santander Personal informando sobre campañas. (descripción 39,40, 42,44, 45, 46,41 y prueba testifical de la parte actora) Valeriano era el encargado del banco que se reunía con ella y le informaba de los productos, de las campañas. (Prueba testifical de la parte actora) Tanto los supervisores como los gestores de la UCM de Santander Operaciones, han mantenido reuniones con personal directivo del banco, como por ejemplo con Dña. Virginia , personal del banco y Directora de Santander Personal (tanto de los departamentos encuadrados en Banco Santander como de los que prestan servicio desde Santander Operaciones), D. Valeriano , o con D. Jose Pablo , personal del banco y director de las unidades de Negocio y Select. (Descripción 164,165 y 166 y prueba testifical de la parte actora) Además de las mencionadas reuniones, constan comunicaciones con órdenes directas a los trabajadores cedidos, seguimiento de campañas, indicaciones de operativa interna y relacional con clientes, con identidad manifiesta a la observada por Select y Negocio, correos en los que se entremezclan con gestores del banco para recibir formación, diseño de campañas y órdenes al respecto, guiones diseñados por el banco para presentación telefónica a clientes, incidencias en la contratación o tratamiento de objeciones (mismos manuales que los utilizados por Select y Negocio).(Descripción 44 a 51y prueba testifical de la parte actora) Los trabajadores realizan las mismas funciones antes y después de pasar al Banco de Santander. (prueba testifical de la parte actora)

7º.- El 17 de junio de 2020, el socio único de la sociedad Santander Operaciones España S.L, (sociedad unipersonal), Banco de Santander S.A, titular del 100 % del capital social, adopta las siguientes DECISIONES 1. Venta por parte de Santander Operaciones España, S.L.U.: i) a Intermediación y Servicios Tecnológicos, S.A., de la unidad económica autónoma dedicada a la gestión del "Contact Center" de clientes y "CV Labs", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad, y; 2. ii) a Banco Santander, S.A., de la unidad económica autónoma dedicada a la gestión del "Contact Center" de "Digital Sales" y "Particulares", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad. A propuesta del Consejo de Administración de la Sociedad, y una vez la misma ha recabado la oportuna autorización previa de los Órganos de gobierno internos del Grupo Banco Santander, el Socio Único adopta las siguientes decisiones: a) Proceder a la venta por parte de Santander Operaciones España, S.L.U. a la sociedad Intermediación y Servicios Tecnológicos, S.A. de la unidad de negocio, titularidad de la primera,



dedicada a la gestión del "Contact Center" de clientes y "CV Labs", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad, por un precio global de NOVECIENTOS VEINTICINCO MIL EUROS (925.000,00 €), cantidad esta última sobre la que no se repercutirá ningún impuesto adicional. b) Facultar expresamente a don Segismundo para que, de forma solidaria y como Director General de la Sociedad, proceda a la más plena ejecución del acuerdo de compraventa de la citada unidad de negocio a través de la firma de un Contrato de compraventa y, si resultase necesario, comparezca para ello ante Notario a los efectos de protocolizar el mencionado Contrato en escritura pública, con las facultades complementarias de lo acordado que considere conveniente determinar. c) Proceder a la venta por parte de Santander Operaciones España, S.L.U. a Banco Santander, S.A. de la unidad de negocio, titularidad de la primera, dedicada a la gestión del "Contact Center" de "Digital Sales" y "Particulares", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad, por un precio global de UN MILLÓN CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL EUROS (1.418.000,00 €), cantidad esta última sobre la que no se repercutirá ningún impuesto adicional. d) Facultar expresamente, tanto a don Segismundo -Director General de la Sociedad- como a don Víctor -Presidente del Consejo de Administración- para que, de forma mancomunada, procedan a la más plena ejecución del acuerdo de compraventa de la citada unidad de negocio a través de la firma de un Contrato de compraventa y, si resultase necesario, comparezcan ambos para ello ante Notario a los efectos de protocolizar el mencionado Contrato en escritura pública, con las facultades complementarias de lo acordado que consideren conveniente determinar. (descripción 127 y 139, cuyo contenido, se da por reproducido)

8º.- En acta de la junta general extraordinaria de accionistas de INTERMEDIACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A., celebrada con el carácter de universal, el día 17 de junio de 2020, se reúne la Junta General Extraordinaria de accionistas de INTERMEDIACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A., con el carácter de universal, por hallarse presentes los dos Únicos accionistas de la Sociedad que representan la totalidad del capital social, y haberse aceptado por unanimidad la celebración de la Junta, conforme autoriza el artículo 178 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Abierta la sesión, se procede, a formalizar la lista de asistentes, la cual queda integrada por los siguientes: BANCO SANTANDER, S.A., titular de 199 acciones nominativas, números 1 a 199 ambas inclusive, equivalentes al 99,5% del capital social de la Entidad, representada en este acto por don Santos . GESTIÓN DE INVERSIONES JILT, S.A., titular de 1 acción nominativa, número 200, equivalente al 0,5% del capital social de la Entidad, representada en este acto por don Carlos Ramón Se adoptan por unanimidad los siguientes ACUERDOS Primero. - Compra a Santander Operaciones España, S.L.U. de la unidad de negocio dedicada a la gestión del "Contact Center" de clientes y "CV Labs", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad. Una vez la Sociedad ha recabado la oportuna autorización previa de los Órganos de gobierno internos del Grupo Banco Santander, la Junta General adopta los siguientes acuerdos: a) Proceder a la adquisición por parte de Intermediación y Servicios Tecnológicos, S.A. (quien compra) a la Sociedad Santander Operaciones España, S.L.U. (quien vende) de la unidad de negocio, titularidad de esta última, dedicada a la gestión del "Contact Center" de clientes y "CV Labs", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad, por un precio global de NOVECIENTOS VEINTICINCO MIL EUROS (925.000,00 €), cantidad esta última sobre la que no se repercutirá ningún impuesto adicional. b) Facultar expresamente a don Jesús María para que, de forma solidaria y como Administrador de la Sociedad, proceda a la más plena ejecución del acuerdo de compraventa de la citada unidad de negocio a través de la firma de un Contrato de compraventa y, si resultase necesario, comparezca para ello ante Notario a los efectos de protocolizar el mencionado Contrato en escritura pública, con las facultades complementarias de lo acordado que considere conveniente determinar. (descripción 128)

9º.- Recursos humanos de Santander España emitió un comunicado de fecha 3 de julio de 2020, poniendo en su conocimiento que Santander Operaciones España, S.L.U. ha acordado con la sociedad Intermediación y Servicios Tecnológicos, S.A. (1ST) la transmisión -mediante compraventa- de los servicios que actualmente se prestan a través de las unidades de Contact Center y CV Labs, en el centro de trabajo sito en CI Albert Einstein de Santander (Edificio Salía), incluyendo el traspaso de los activos, contratos y empleados de Santander Operaciones afectos a estas, así como determinados servicios auxiliares o complementarios al mismo. Esta decisión se enmarca dentro de la política de racionalización y especialización de estructuras societarias que viene desarrollando el Grupo Santander, concentrando la actividad realizada por las unidades antes citadas en una única sociedad perteneciente al Grupo que se dedicara específicamente a la gestión de actividades de contact center con nuestros clientes. La transmisión de las citadas unidades y servicios a 1ST se producirá mediante una sucesión de empresa, que implica el traspaso de todos sus elementos y recursos humanos y materiales: contratos de trabajo, activos, contratos con proveedores, derechos de propiedad industrial e intelectual, sistemas y aplicaciones informáticas y demás elementos productivos integrados y necesarios para desarrollar su actividad, siendo el 1 de agosto de 2020 la fecha inicialmente estimada para Elevar a cabo la subrogación de 1ST en los contratos laborales del personal de Santander Operaciones adscritos a las citadas unidades objeto de transmisión. Este cambio de titularidad empresarial implica la continuidad de las relaciones



laborales de los trabajadores adscritos a las actividades traspasadas, ya que 1ST se subrogara en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de Santander Operaciones, lo que implica, entre otras garantías, el reconocimiento de la antigüedad a todos los efectos y el mantenimiento de las condiciones económicas y profesionales que tengan reconocidas, así como los derechos y beneficios que les correspondan, en su conjunto y globalmente considerados. Finalmente, como consecuencia de la sucesión de empresa, no se prevén repercusiones sobre la situación de empleo de la plantilla. (descripción 129)

10º.- El 8 de julio de 2020 Santander Operaciones España S.L.U. e Intermediación y Servicios Tecnológicos S.A. suscribieron un contrato de compraventa de unidad económica en virtud del cual, Santander Operaciones España S.L.U., dedicada a la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios varios de índole técnico y operativo a las empresas del grupo financiero al que pertenece del que Banco Santander, S.A. es la entidad cabecera (el "Grupo banco Santander") Dentro de su actividad, el vendedor dispone de una unidad de negocio dedicada a la gestión de "Banca Telefónica o Contact Center "de clientes y "Multicanalidad o CV Labs", así como la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad (el "negocio"). Esta unidad de negocio constituye una unidad económica autónoma (UEA) a efectos del impuesto sobre valor añadido (IVA) al estar integrada por medios materiales y humanos, así como por relaciones contractuales, que permiten la realización de la actividad. El comprador es una sociedad de responsabilidad limitada, cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios de "Contact Center "así como la prestación de servicios complementarios a dicha actividad. Con motivo del proceso de reordenación interna de las filiales de actividades dentro del Grupo Bancos Santander, la determinación del perímetro correspondiente a Banco Santander S.A. en España y la especialización de filiales y ahorro de costes y sinergias varias, evitando duplicidades de gestión, se ha acordado que el comprador compre y adquiera (en Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas de fecha 17 de junio de 2000), y el vendedor venda y trasmita (Acta de decisiones del socio único de 17 de julio de 2000), el Negocio mediante la subrogación total o parcial-según corresponda-del comprador en la posición contractual el vendedor en todos los contratos directamente relacionados con el negocio listados en el anexo 4.1 (a) y (ii) mediante la adquisición por parte del comprador de todos los elementos de activo y/o pasivos afectos y/o necesarios para la gestión del negocio conforme a los términos y condiciones aquí escritos. En el anexo 2.2 se incluye un inventario de los bienes muebles y activos intangibles que componen el negocio a fecha de firma de este contrato. (...) Por lo tanto, desde la fecha de cierre, el comprador se convertirá en el propietario efectivo del negocio; se subrogará total o parcialmente, según corresponda, en la posición contractual del vendedor en todos los contratos directamente relacionados con el negocio y asumirá los empleados transferidos dedicados al negocio, según lo dispuesto en este contrato. (...)

3. Tránsito de trabajadores 3.1 Sucesión de empresa Las partes declaran expresamente que el negocio conforma una unidad económico-productiva autónoma capaz, por sí misma, de desarrollar una actividad empresarial por sus propios medios materiales y personales y, en consecuencia, resulta aplicable el régimen de sucesión de empresa previsto en el artículo 44 del estatuto de los trabajadores. Por este motivo y en virtud del mismo, el comprador asume con efecto a partir de la fecha de cierre, los contratos de trabajo concluidos entre el vendedor y los empleados dedicados al negocio (los "empleados transferidos") identificados en el anexo 3.1.(descripción 140, cuyo contenido, se da íntegramente por reproducido)

11º.- El 8 de julio de 2020, se suscribió un contrato de compraventa de unidad económica entre Banco Santander S.A. (como comprador) y Santander Operaciones España S.L.U. (como vendedor) El vendedor en una entidad mercantil dedicada a la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios varios de índole técnico y operativo a las empresas del Grupo Financiero al que pertenece del que Banco Santander S.A. es la entidad cabecera (el "grupo Banco Santander") Dentro de su actividad, el vendedor dispone de una unidad de negocio-Santander Personal Minorista (SPM) dedicada a la gestión telefónica y comercial a clientes del segmento "minorista", así como a la prestación de determinados servicios auxiliares o complementarios a dicha actividad (el "Negocio"). Esta unidad de negocio constituye una unidad económica autónoma (UEA) a efectos del impuesto sobre el valor añadido (IVA) al estar integrada por medios materiales y humanos, así como por relaciones contractuales, que permiten la realización de la actividad. El comprador es una entidad bancaria, cuya actividad principal consiste en la intermediación financiera, así como la prestación de servicios complementarios a dicha actividad. Con motivo del proceso de reordenación interna de las filiales y actividades dentro del Grupo Banco Santander, la determinación del perímetro correspondiente a Banco Santander, S.A. en España y la especialización de filiales y ahorro de costes y sinergias varias, evitando duplicidades de gestión, se ha acordado que el comprador compre y adquiera (con aprobación de la Comisión Ejecutiva de la entidad de fecha 1 de junio de 2020), y el vendedor venda y transmita (acta de decisiones del socio único de 17 de junio de 2020), el negocio mediante la subrogación total o parcial-según corresponda-del comprador en la posición contractual del vendedor en todos los contratos directamente relacionados con el Negocio listados en el anexo 4.1 (a) y (ii) mediante la adquisición por parte del comprador de todos los elementos de activo y/o pasivos afectos y/o necesarios para la gestión del Negocio conforme a los términos y condiciones aquí descritos. En el anexo 2.2 se incluye un inventario de los bienes muebles y activos intangibles que componen



el negocio a fecha de firma de este contrato. El objeto del contrato es la venta del negocio por el vendedor al comprador con efecto desde la fecha de cierre. Por lo tanto, desde la fecha de cierre, el comprador se convertirá en el propietario efectivo del negocio (incluyendo los elementos de pasivo del vendedor afectos a negocio, los cuales se describen con detalle más adelante); se subrogará total o parcialmente, según corresponda, en la posición contractual del vendedor en todos los contratos directamente relacionados con el negocio; y asumirá a los empleados transferidos (tal y como se define el término más adelante) dedicados al negocio, según lo dispuesto en este contrato. (...) 3. Transferencia de trabajadores 3.1 Sucesión de empresa Las partes declaran expresamente el negocio conforma una unidad económico-productiva autónoma capaz, por sí misma, de desarrollar una actividad empresarial por sus propios medios materiales y personales y, en consecuencia, resulta aplicable el régimen de sucesión de empresa previsto en el artículo 44 del estatuto de los trabajadores. Por este motivo y en virtud del mismo, el comprador asume, con efecto a partir de la fecha de cierre, los contratos de trabajo concluidos entre el vendedor y los empleados dedicados al negocio (los empleados transferidos) identificados en el anexo 3.1 (...) El precio de compra total a abonar por el comprador por el negocio y por los elementos inherentes a este indicados en este contrato asciende a 1.418.000 €. En el Anexo 3.1, se relacionan los empleados transferidos. (descripción 141, cuyo contenido, se da por reproducido)

12º.- Flora , el 8 de julio de 2020, remitió un comunicado al presidente del Comité de empresa en Santander Operaciones España (Madrid) poniendo en su conocimiento, que a los efectos del artículo 44 del ET la dirección de Santander Operaciones España S.L.U. ha acordado desarrollar un proyecto de segregación y traspaso, mediante un negocio jurídico de compraventa, de los servicios de la actividad del Departamento de Santander Personal que actualmente se prestan a nuestros clientes (personas físicas) a través de las unidades de Digital Sales, Particulares y Minoristas, del centro de trabajo sito en C/ Josefa Valcárcel de Madrid en favor de la entidad Banco Santander S.A., lo que conllevará el traspaso de los activos, contratos y empleados de Santander Operaciones afectos a dichos servicios, así como determinados servicios auxiliares o complementarios al mismo. (...) La transmisión de los citados servicios en favor de Banco Santander se produce mediante una sucesión de empresa que implica traspaso de los elementos que integran los servicios objeto de esta operación, destacando: los contratos de trabajo, activos, contratos con proveedores, derechos de propiedad industrial e intelectual, sistemas y aplicaciones informáticas y demás elementos productivos integrados y necesarios para desarrollar el Negocio.(descripción 143, cuyo contenido, se da por reproducido)

13º.- El 3 de julio de 2020, se remitió la misma comunicación al Comité de empresa en Santander Operaciones España de Santander, Cantabria. (descripción 144); el 8 de julio se remitió dicha comunicación a las secciones sindicales FITC, CGT, CC.OO en Santander Operaciones España. (descripción 145) El 10 de julio de 2020, recursos humanos de Santander España emitió un comunicado en los siguientes términos: Por medio de la presente, ponemos en su conocimiento que la Dirección de Santander Operaciones España, S.L.U. ha acordado la transmisión -mediante compraventa- de los servicios de la actividad del Departamento de Santander Personal que actualmente se prestan a través de las unidades de Santander Particulares y Minorista (Digital Sales), así como determinados servicios auxiliares o complementarios al mismo a Banco Santander, S.A., lo que conllevará el consecuente traspaso de los activos, contratos y empleados de Santander Operaciones España, S.L.U. afectos a dichos Servicios. Esta decisión se enmarca dentro de la política de racionalización, simplificación y especialización de estructuras societarias que viene desarrollando el Grupo Santander, formando parte de un proceso más amplio y general de reordenación de estructuras societarias para conseguir una adecuada adaptación a las nuevas necesidades de una organización moderna y digital, cada vez más ágil y flexible, concentrando y focalizando nuestros medios y recursos en el desarrollo de nuestra actividad principal. La transmisión de los citados Servicios en favor de Banco Santander, S.A., se produce mediante una sucesión de empresa que implica el traspaso de los elementos que integran los Servicios objeto de esta operación, destacando entre otros: los contratos de trabajo, activos, contratos con proveedores, derechos de propiedad industrial e intelectual, sistemas y aplicaciones informáticas y demás elementos productivos integrados y necesarios para desarrollar el Negocio. La fecha inicialmente estimada para llevar a cabo la subrogación de Banco Santander, S.A., en los contratos laborales del personal de Santander Operaciones España, S.L.U., adscritos a las actividades de los Servicios que se traspasan será el 1 de agosto de 2020. Es necesario resaltar que este cambio de titularidad empresarial implica la continuidad de las relaciones laborales de los profesionales adscritos a las actividades traspasadas, ya que Banco Santander, S.A., se subrogará en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social reconocidos en Santander Operaciones España, S. L.U., lo que implica, entre otras garantías, el reconocimiento a todos los efectos, de la antigüedad y el mantenimiento de sus condiciones económicas y profesionales, así como los derechos y beneficios que les correspondan, en su conjunto y globalmente considerados, sin perjuicio de las adaptaciones y medidas de racionalización que resulte necesario acometer por razones organizativas y de integración de estructuras y equipos tras la transmisión. Por último, significar que, como consecuencia de la sucesión de empresa, no se prevén repercusiones sobre la situación de empleo de la plantilla. (Descripción 130) El 13 de julio de 2020, D. Cornelio , comunicó a las secciones sindicales de CC.OO, UGT, CIG y CGT, en Banco de Santander lo



siguiente: A los efectos prevenidos en el artículo 44 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores ("Estatuto de Los Trabajadores"), ponemos en su conocimiento que la Dirección de Santander Operaciones España, S.L.U. ("Santander Operaciones" o "Sociedad Cedente") y Banco Santander S.A. (en lo sucesivo "el Banco" o "Sociedad Cesionaria") han acordado desarrollar un proyecto de segregación y traspaso, mediante un negocio jurídico de compraventa, de los servicios de Santander Operaciones que actualmente se prestan a través de las unidades de Digital Sales (Minorista) y Particulares, de los centros de trabajo silos en C/ Josefa Valcárcel de Madrid y C/ Astronomía 1 -Torre 4- de Sevilla, así como la unidad de Santander Particulares (UCM), del centro de trabajo sito en C/ Albert Einstein -Edificio Salía- de Santander, Cantabria, (en lo sucesivo, se denominarán conjuntamente Las "Unidades" o "Servicios") en favor de la entidad Banco Santander, S.A., ("Banco Santander" o "Sociedad Cesionaria"), lo que conllevará el traspaso de Los activos, contratos y empleados del Santander Operaciones afectos a dichos Servicios, así como determinados servicios auxiliares o complementarios al mismo. 1.- Razones por las que se lleva a cabo el traspaso: Esta decisión se enmarca dentro de la política de racionalización, simplificación y especialización de estructuras societarias que viene desarrollando el Grupo Santander, formando parte de un proceso más amplio y general de reordenación de estructuras societarias. Con el objetivo de incrementar la eficiencia, al concentrar la actividad de los referidos Servicios, que implican la atención personalizada y en remoto a nuestros clientes, incluidos distintos segmentos de actividad, en nuestra sociedad matriz, potenciando esta actividad, mejorando su capacidad de oferta y el nivel de servicios ofrecidos a nuestros clientes. El traspaso de esta unidad de atención autónoma es consecuencia, entre otras, de las necesidades de especialización y diferenciación de nuestras diferentes estructuras societarias para atender con una mayor eficacia y eficiencia tanto a nuestras actuales clientes, como a los que pueden ser objeto de captación en el futuro, buscando mejorar la proximidad y cercanía con los mismos, con el aprovechamiento y optimización de todos los procesos de transformación digital en curso. En este contexto, esta operación tiene como finalidad adaptarnos a las nuevas necesidades de una organización moderna y digital, cada vez más ágil. Con esta medida, adicionalmente, Santander Operaciones concentraría y focalizaría sus medios y recursos en desarrollar funciones puras y propias correspondientes a su actividad principal. La transmisión de los citados Servicios en favor de Banco Santander se produce mediante una sucesión de empresa que implica el traspaso de los elementos que integran los Servicios objeto de esta operación, destacando: los contratos de trabajo, activos, contratos con proveedores, derechos de propiedad industrial e intelectual, sistemas y aplicaciones informáticas y demás elementos productivos integrados y necesarios para desarrollar el Negocio. 2.- Fecha prevista para la subrogación: La fecha inicialmente prevista para llevar a cabo la subrogación de Banco Santander en los contratos laborales del personal de Santander Operaciones, adscritos a las actividades de los Servicios que se traspasan, se sitúa previsiblemente hacia el 1 de agosto de 2020, una vez cumplidos los preceptivos trámites legales correspondientes. 3.- Consecuencias jurídicas, económicas y sociales para los trabajadores: Según lo dispuesto en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores, Banco Santander asumirá en la fecha prevista de transmisión la titularidad de los contratos laborales de los trabajadores adscritos a los Servicios objeto de transmisión. Este cambio de titularidad empresarial implica la continuidad de las relaciones laborales de los trabajadores adscritos a las actividades traspasadas, ya que Banco Santander se subrogará en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de su actual empleador. Todo ello, implica, entre otras garantías, el reconocimiento a todos los efectos, incluidos los económicos, de la antigüedad que tengan acreditada los empleados afectados a la fecha de la sucesión empresarial y el mantenimiento de las condiciones sucesión y profesionales que tengan reconocidas, así como los derechos y beneficios que les correspondan, en su conjunto y globalmente considerados, sin perjuicio de las adaptaciones y medidas de racionalización que resulte necesario acometer por razones organizativas y de integración de estructuras y equipos tras la transmisión. Como consecuencia de la sucesión de empresa, no se prevén repercusiones sobre la situación de empleo de los trabajadores afectados, sin perjuicio de las necesarias adaptaciones al marco normativo de aplicación tras su integración. Además, Banco Santander responderá solidariamente, en los términos legalmente previstos, de las obligaciones laborales y de Seguridad Social de Santander Operaciones nacidas con anterioridad a la transmisión. (descripción 131)

14º - El 21 de julio de 2020, se reúne en la representación empresarial del Banco Santander S.A. y la representación sindical (CC. OO, FITC y STS) y llegan al siguiente acuerdo: I. VIGENCIA El presente acuerdo entrara en vigor y tendrá efectividad a partir del 1 de agosto de 2020 sin perjuicio de las vigencias o efectos específicos que expresamente se señalen respecto de alguno de sus contenidos. II. ÁMBITO DE APLICACIÓN El presente acuerdo resultara de aplicación al personal de Banco Santander, S.A. que forma parte de la Unidad de Santander Personal. III. HORARIOS LABORALES A partir del 15 de Septiembre de 2020, los horarios laborales del personal referido en el apartado segundo anterior serán los siguientes: (i) Entre el 15 de Septiembre y el 14 de Julio de cada año: - Horario partido durante tres días a la semana, entre Lunes y Jueves, con entrada flexible de 9:00 a 9.30 horas, pausa mínima de una hora para comida, y salida una vez cumplidas 8,5 horas de trabajo efectivo, organizándose la atención al cliente en cada segmento, para que queden cubiertas las tardes de los citados cuatro días de cada semana, de acuerdo con las necesidades del servicio y procurando el conveniente



consenso en los equipos en la atención de sus necesidades de conciliación. - Un día entre lunes y jueves con horario continuado de 8:30 a 15:30 horas... (...) IX. INCORPORACIÓN DE SANTANDER PARTICULARES Y MINORISTA (DIGITAL SALES) Con el fin de impulsar y acelerar los procesos de transformación digital y el mejor desarrollo y crecimiento en el ámbito de Santander Personal, al tiempo que simplificar y racionalizar estructuras societarias, se incorporara a Banco Santander, S.A. al personal de las unidades de Santander Particulares, así como a los profesionales de Digital Sales o Minorista (dedicados a gestión no caracterizada y de no clientes), que actualmente constituyen unidades independientes, con su propia estructura organizativa y de medios, de la empresa Santander Operaciones España S.L., mediante una operación societaria que active el art. 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre Sucesión de Empresa. La incorporación de estos profesionales conllevara su inclusión en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo de Banca desde la fecha de la transmisión y las siguientes mejoras y beneficios en sus condiciones de trabajo sobre los mínimos establecidos en el citado Convenio Colectivo y sobre las que venían disfrutando antes de la transmisión: (i) Respecto a los profesionales de Santander Particulares, en la medida en la que asumen la gestión de clientes cauterizados del segmento de particulares, dedicados específicamente a estos clientes que forman parte de su cartera, se incorporaran al Banco como Técnicos de banca Nivel 10, promocionando a Nivel 9 a los dos años de su incorporación al Banco, y a Nivel 8 a los dos años siguientes. Serán igualmente de aplicación a estos profesionales las condiciones de trabajo y beneficios establecidos en los puntos III, IV, y V del presente Acuerdo, así como los beneficios sociales establecidos para el personal del Banco. (ii) Por lo que se refiere a los profesionales de Digital Sales que actualmente trabajan en Santander Operaciones España, S.L., en la medida en que no realizan esa función específica de gestión de clientes que integran su cartera, sino que desempeñan servicios de atención esencialmente telefónica y principalmente a no clientes y clientes no cauterizados en el ámbito minorista o de mercado masivo, se incorporaran al Banco como Técnicos de banca Nivel 11, promoviendo a Nivel 10 a los dos años de su incorporación al banco, y cada dos años al Nivel inmediato superior hasta alcanzar el Nivel 8 a los seis años.(descripción 132, cuyo contenido, se da por reproducida)

15º.- El total de trabajadores afectados por el traspaso de la unidad de negocio de Contact Center de Particulares y Digital Sales de Santander Operaciones a Banco Santander S.A. realizada con efectos de 1 de agosto de 2020, asciende a 188 cuyo listado se relaciona en la descripción 146, que se da por reproducida.

16º.- En el Boletín Oficial del Registro Mercantil de 3 de agosto de 2020 se hace público que Banco Santander, S.A., en su calidad de Socio Único de las mercantiles Santander Tecnología España, S.L.U. y Santander Operaciones España, S.L.U., ejerciendo las funciones propias de la Junta General de ambas sociedades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, decidió el 31 de julio de 2020, aprobar la fusión por absorción de ambas sociedades, en virtud de la cual Santander Operaciones España, S.L.U. (como "Sociedad Absorbida") transmitirá en bloque todo su patrimonio social a Santander Tecnología España, S.L.U. (como "Sociedad Absorbente"), la cual lo adquirirá en su integridad por sucesión universal. Como consecuencia de lo anterior, se producirá la disolución sin liquidación de la Sociedad Absorbida, de conformidad con los términos y condiciones del Proyecto Común de Fusión suscrito y formulado en fecha 17 de junio de 2020 por los respectivos Consejos de Administración de ambas sociedades intervinientes en la fusión. De conformidad con lo establecido en la citada LME, la Sociedad Absorbente se subrogará en todos los derechos y obligaciones inherentes al patrimonio de la Sociedad Absorbida. Ambas sociedades se encuentran íntegramente participadas por un mismo Socio Único, por lo que se entiende que nos encontramos ante la fusión de dos sociedades "hermanas" (o fusión "gemelar"), asimilable a la absorción de sociedades íntegramente participadas, que puede llevarse a cabo por el procedimiento abreviado previsto en el artículo 49.1 -por remisión del artículo 52.1- de la LME, que determina la no necesidad de incluir en el Proyecto de Fusión las menciones 2.ª, 6.ª, 9.ª y 10.ª de su artículo 31. Igualmente, no es necesaria la emisión del informe de los administradores, ni de experto independiente, a que se refieren los artículos 33 y 34 de la LME. Tampoco será preciso, en este caso, el aumento del capital social de la Sociedad Absorbente. La fusión por absorción se ha efectuado sin necesidad de publicar o depositar previamente el Proyecto de Fusión ni los demás documentos exigidos por la Ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la LME para el supuesto de acuerdo de fusión en Junta General Universal y por unanimidad de todos los socios con derecho de voto. Se hace constar expresamente el derecho que asiste al Socio Único, a los acreedores, a los titulares de derechos especiales y a los representantes de los trabajadores de las sociedades participantes en la fusión, de examinar en los domicilios sociales de éstas, o de pedir la entrega o envío gratuito de copia de los documentos que se relacionan en el artículo 39 de la LME, así como a obtener el texto íntegro del acuerdo de fusión adoptado, junto con los balances de fusión. Del mismo modo, se hace constar expresamente el derecho que asiste a los acreedores de oponerse a la fusión por absorción, en los términos y con los efectos legalmente previstos, en el plazo de un (1) mes a contar desde la fecha del último anuncio del acuerdo de fusión, todo ello según lo establecido en el artículo 44 de la LME. (descripción 148)



17º.- El 17 de diciembre de 2019, se celebró el procedimiento de mediación ante el SIMA, en virtud de solicitud formulada en 2 de diciembre de 2009, teniendo como resultado la falta de acuerdo entre las partes intervinientes. (descripciones 2 y 3)".

QUINTO.- 1.- En el recurso de casación formalizado por las empresas demandadas se consignan los siguientes motivos:

Primero.- Al amparo del art. 207 b) LRJS, se alega la infracción del artículo 153 LRJS y del art. 43 ET.

Segundo.- Al amparo del art. 207 d) LRJS, se solicita la modificación del hecho probado quinto de la sentencia en base a la prueba documental obrante en autos.

Tercero.- Al amparo del art. 207 e) LRJS, por aplicación indebida del art. 43 ET y por la no aplicación del artículo 42 ET.

2º- El recurso fue impugnado por FESIBAC-CGT.

SEXTO.- Recibido el expediente digital de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional y admitido el recurso de casación, se dio traslado por diez días al Ministerio Fiscal, que emitió informe en el sentido de considerar que el recurso debe ser desestimado.

Instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose el día 23 de mayo de 2023 para la deliberación y votación, fecha en que tuvo lugar.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- 1.- La cuestión a resolver es la de determinar si se ha producido una situación de cesión ilegal de trabajadores entre las dos empresas codemandadas.

La sentencia de la Sala Social de la Audiencia Nacional de 30 de diciembre de 2020, autos 286/2019, acoge la demanda de conflicto colectivo y declara la existencia de cesión ilegal de todos los trabajadores adscritos a la unidad comercial minorista Santander Personal Digital Sales y Particulares.

Contra dicha sentencia recurren conjuntamente en casación las dos empresas codemandadas, que articulan su recurso en tres motivos diferentes.

El primero de ellos reitera la excepción de inadecuación del procedimiento de conflicto colectivo invocada en la instancia. Denuncia infracción del art. 153 LRJS y 43 ET, así como de la doctrina jurisprudencial plasmada en SSTs 12 de junio de 2007, rec. 5234/2004; 7 de diciembre 2005, rec. 73/2004 y 4 de octubre de 2016, rec. 232/2015, para sostener que la modalidad procesal de conflicto colectivo no es adecuada para ejercitar una acción declarativa de cesión ilegal, porque su resolución exige tener en cuenta las circunstancias individuales de cada uno de los trabajadores afectados y no es posible un pronunciamiento unitario sobre ese grupo genérico de trabajadores.

El motivo segundo interesa la parcial revisión del hecho probado quinto, para suprimir las palabras "cedente" y "cedidos" por considerarlas valoraciones jurídicas predeterminantes del fallo; así como para añadir un nuevo párrafo en el que se diga "Santander Operaciones imparte la formación a sus empleados a través de proveedores externos que emiten las correspondientes facturas a dicha empresa".

El tercer motivo denuncia infracción de los arts. 42 y 43 ET, así como de la doctrina jurisprudencial que se invoca, para afirmar que la relación jurídica entre las dos codemandadas se enmarca dentro del ámbito de una subcontratación de empresas conforme a derecho, sin que concurren los presupuestos que configuran una situación de cesión ilegal de trabajadores.

2.- El Ministerio Fiscal informa en favor de desestimar el recurso y confirmar en sus términos la sentencia de instancia, los demandantes se pronuncian en ese mismo sentido en su escrito de impugnación.

SEGUNDO. 1.- La resolución de la cuestión relativa a la inadecuación de procedimiento alegada en el primer motivo del recurso, exige partir de lo que dispone el art. 153. 1 LRJS respecto a los procesos de conflicto colectivo "Se tramitarán a través del presente proceso las demandas que afecten a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible de determinación individual y que versen sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio colectivo, cualquiera que sea su eficacia, pactos o acuerdos de empresa, o de una decisión empresarial de carácter colectivo, incluidas las que regulan el apartado 2 del art. 40, el apartado 2 del art. 41, y las suspensiones y reducciones de jornada previstas en el art. 47 del Estatuto de los Trabajadores que afecten a un número de trabajadores igual o superior a los umbrales previstos en el apartado 1 del art. 51 del Estatuto de los Trabajadores, o de una práctica de empresa y de los acuerdos de interés profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes, así



como la impugnación directa de los convenios o pactos colectivos no comprendidos en el art. 163 de esta Ley. Las decisiones empresariales de despidos colectivos se tramitarán de conformidad con lo previsto en el art. 124 de esta Ley".

En aplicación de este precepto, la STS 883/2018, de 2 de octubre (rec. 3696/2017) recuerda que esta Sala IV es muy reticente a la hora de admitir que el procedimiento de conflicto colectivo resulte adecuado para el ejercicio de una acción declarativa sobre la existencia de cesión ilegal de trabajadores, porque en este singular ámbito "cabe sin duda la posibilidad de que alguno de los trabajadores de una determinada empresa o unidad productiva de la misma puedan ser objeto de este tráfico prohibido de mano de obra, que sin embargo no afecte a quienes pudieren estar adscritos a otra unidades o centros de trabajo, impidiendo de esta forma un pronunciamiento genérico, uniforme y abstracto para todos ellos".

Como bien apunta con acierto el recurso, esa posibilidad es sin duda más factible cuando la cedente no es una empresa ficticia y dispone de infraestructura y organización empresarial propia, tal y como así ocurre en el presente supuesto. Motivo por el que es perfectamente posible que en unos casos y respecto a unos determinados trabajadores pudiere tratarse de una situación ajustada a derecho de subcontratación entre empresas del art. 42 ET, en la que efectivamente pone en juego esa infraestructura empresarial, mientras que en otros casos pueda incurrir en cesión ilegal del art. 43 ET, si es que no ha activado esa misma infraestructura respecto a esos otros trabajadores y su intervención se limita simplemente a cederlos para ponerles a disposición de la principal.

Razón por la que en la precitada sentencia decimos, que en la medida en que la decisión sobre la existencia de una posible cesión ilegal exige necesariamente descender al análisis de las situaciones individuales de los trabajadores afectados, bien pudiere resultar que haya relevantes diferencias entre unos y otros trabajadores de la misma empresa, "ya fuere porque estén adscritos a una u otra unidad productiva o centro de trabajo, de tal manera que alguno de ellos sean ciertamente objeto de cesión ilegal en su relación con terceras empresas, no dándose por el contrario esa circunstancia en otras unidades productivas, ya porque el empresario principal que subcontrata sus servicios es diferente en uno y otro caso y no lleva a la práctica una misma forma de actuar, o bien porque resulten incluso diferentes las formas de prestación de los servicios y de vinculación de los trabajadores con esas terceras empresas".

2.- Justamente por ello, el principio sobre el que descansa la doctrina de esta Sala es el de entender que la regla general ha de ser la de negar la adecuación del proceso de conflicto colectivo para el ejercicio de una acción declarativa sobre cesión ilegal de trabajadores, pero admitir sin embargo esa posibilidad cuando las circunstancias individuales de los trabajadores afectados resultan absolutamente coincidentes y la resolución de esa cuestión pueda hacerse de manera genérica e indiferenciada para todo el colectivo, sin necesidad de descender a la situación individualizada de cada uno de ellos.

Así lo recoge la STS 801/2016, de 4 de octubre (rec. 232/2015), al precisar que "La posibilidad de encauzar la pretensión de declaración de cesión ilegal a través de la modalidad de despido colectivo ha sido negada por la Sentencia de esta Sala de 12 de junio de 2007 (rec. 5234/2004) señalando lo siguiente: "La materia de la cesión no es por lo general susceptible de dar lugar a un conflicto colectivo y ello en la medida en que en ella no se trata de establecer propiamente la forma cómo ha de ser aplicada una norma desde la perspectiva de un supuesto fáctico uniforme que cubre a un grupo homogéneo de trabajadores en la misma situación. Las controversias sobre cesión entran normalmente dentro de lo que la Sala ha considerado como litigios sobre el establecimiento o la valoración de hechos singulares en relación con las condiciones específicas en que en cada caso se realiza la prestación de trabajo y el ejercicio de los poderes empresariales". (En el mismo sentido STS de 20 de julio de 2007, rec. 76/2006) .Por otro lado, la STS de 7 de diciembre de 2005, (rec. 73/2004) reiteró que "La presencia de valoraciones individuales elimina la concurrencia del interés general que califica el conflicto colectivo e impide darle el tratamiento procesal establecido en el artículo 151 de la Ley de Procedimiento Laboral, cual ocurre con carácter general cuando se ejercitan demandas que aun afectando a un grupo numeroso de trabajadores inciden sobre derechos individuales de forma directa, cual en nuestro caso ocurriría, en supuestos en los que cada uno de los interesados o diversos grupos de entre ellos, pueda tener argumentos propios para defender su concreto derecho ante un Tribunal. En estos casos la solución de su problema en un conflicto colectivo deviene inaceptable no solo por no adecuarse a las exigencias del artículo 151 de la Ley de Procedimiento, sino porque podría atentar a su propio derecho de tutela judicial".

Como gráficamente explica está última sentencia respecto a las concretas circunstancias concurrentes en aquel caso, no puede hablarse de la existencia de un grupo genérico de trabajadores porque "la única nota de homogeneidad que se aprecia en relación a los trabajadores afectados es la condición de ser empleados de la demandada FUCODA, puesto que el resto de elementos que serían necesarios para apreciar una eventual cesión quedan diluidos dado que ni todos ellos trabajan en los mismos centros, ni realizan la misma actividad, ni están sujetos a un poder de dirección representado por las mismas concretas personas o que ostenten



atribuciones iguales o parecidas. De otro lado, ha quedado acreditado en los hechos probados, según la relación efectuada por los informes de la Inspección de Trabajo que tampoco existe homogeneidad en relación a las concretas circunstancias en las que prestaban servicios cada uno de los trabajadores supuestamente afectados por el conflicto que no solamente prestaban servicios en provincias diferentes y centros distintos, sino que las funciones de cada uno de ellos eran singulares sin que resulte posible -como pone de relieve la sentencia recurrida- que sea factible extrapolar de unos trabajadores a otros, de manera indiferencial, las notas definitorias de la prestación de sus servicios en cada una de sus demarcaciones."

Consideraciones de las que claramente se desprende que la posible inexistencia de esas notas de homogeneidad entre el colectivo genérico de trabajadores afectados impide vehicular el ejercicio de la acción a través del proceso de conflicto colectivo, pero sin que eso suponga que nuestra doctrina cierre tajantemente "la posibilidad de que el conflicto colectivo sea cauce adecuado para la obtención de un pronunciamiento declarativo sobre la existencia de cesión ilegal respecto a un grupo genérico de trabajadores de una determinada empresa, sino que lo que decimos es que de ordinario no será posible ese pronunciamiento con carácter general y abstracto, en atención a las dificultades en la valoración de la distinta situación fáctica y jurídico que puede presentarse respecto a unos u otros colectivos de trabajadores de la misma empresa en la forma de llevar a cabo la prestación de servicios en su relación con terceras empresas, que puede obstar una pretensión declarativa y colectiva de tal naturaleza. Lo que no tiene siempre que impedir un pronunciamiento de tal clase en el marco de un proceso colectivo, cuando la situación se produzca exactamente por igual a todos los trabajadores de la empresa afectados, sin la menor distinción de sus circunstancias individuales y en términos de una relación absolutamente idéntica con la tercera empresa respecto a la que se denuncia la cesión ilegal". (STS 883/2018, de 2 de octubre, rec. 3696/2017).

3.- Reflejo de lo que acabamos de indicar es la STS 12 de junio de 2007 (rec. 5234/2004), en la que reiteramos el principio de que: "La materia de la cesión no es por lo general susceptible de dar lugar a un conflicto colectivo y ello en la medida en que en ella no se trata de establecer propiamente la forma cómo ha de ser aplicada una norma desde la perspectiva de un supuesto fáctico uniforme que cubre a un grupo homogéneo de trabajadores en la misma situación. Las controversias sobre cesión entran normalmente dentro de lo que la Sala ha considerado como litigios sobre el establecimiento o la valoración de hechos singulares en relación con las condiciones específicas en que en cada caso se realiza la prestación de trabajo y el ejercicio' de los poderes empresariales. presencia de valoraciones individuales "elimina la concurrencia del interés general que califica el conflicto colectivo e impide darle el tratamiento procesal establecido en el artículo 151 de la Ley de Procedimiento Laboral , cual ocurre con carácter general cuando se ejercitan demandas que aun afectando a un grupo numeroso de trabajadores inciden sobre derechos individuales de forma directa, cual en nuestro caso ocurriría, en supuestos en los que cada uno de los interesados o diversos grupos de entre ellos, pueda tener argumentos propios para defender su concreto derecho ante un Tribunal. En estos casos la solución de su problema en un conflicto colectivo deviene inaceptable no solo por no adecuarse a las exigencias del artículo 151 de la Ley de Procedimiento laboral, sino porque podría atentar a su propio derecho de tutela judicial".

Tras lo que sin embargo concluimos que esa regla general debe ceder en las circunstancias del caso, porque "el conflicto reúne los requisitos que permite su planteamiento por el cauce procesal del conflicto colectivo ya que, existe un grupo homogéneo de trabajadores afectados por el conflicto, no constituyendo la configuración del grupo una unidad aislada de los individuos que en última instancia lo integran, a los que como tales trabajadores individuales en definitiva afecta el conflicto colectivo y pueden, en su momento hacer valer el derecho que eventualmente se reconozca y declare en el mismo, ya que la diferencia entre el grupo como tal y los trabajadores individuales, que en última instancia lo componen, es que el grupo está configurado por rasgos y conceptos que a priori y no sujetos a prueba lo configuran, mientras que los trabajadores individuales forman o no parte del grupo en atención a sus circunstancias personales, que en cada caso han de probarse".

En igual sentido puede citarse la STS 802/2019, de 25 de noviembre (rec. 81/2018), que aprecia la existencia de cesión ilegal respecto a los trabajadores afectados por el conflicto colectivo que prestaban servicios en favor de las Consejerías de una determinada Comunidad Autónoma, en razón de las genéricas, homogéneas y no individualizables circunstancias que en la misma se expresan.

Y en la misma línea cabe mencionar la STS 463/2022, de 19 de mayo (rec. 320/2021), en cuanto admite que pueda discutirse la posible existencia de cesión ilegal de trabajadores en el marco de un proceso por despido colectivo, justamente, porque resultan indiferenciables las condiciones en las que prestaba servicios ese grupo genérico de trabajadores, sin que se necesario acudir a la situación individualizada de cada uno de ellos para resolver esa pretensión.

4.- La traslación de estos criterios al asunto enjuiciado obliga a concluir que en este caso no hay obstáculo legal para ejercitar la acción declarativa de cesión ilegal a través del proceso de conflicto colectivo, en tanto que resultan absolutamente idénticas, genéricas, homogéneas e indiferenciadas las condiciones en las que



prestan servicios todos los trabajadores afectados, al punto de que no es necesario descender al análisis individualizado de las circunstancias en las que cada uno de ellos desempeñan sus funciones.

De los hechos probados no se desprende elemento alguno que rompa esa homogeneidad, sin que el escrito de recurso señale tampoco la existencia de factores individuales que pudieren incidir en el pronunciamiento, hasta el punto de que la posible situación de cesión ilegal deberá concurrir necesariamente para todos ellos o ser inexistente para el conjunto del colectivo.

TERCERO. 1.- El motivo segundo ha de ser acogido en cuanto interesa la supresión en el hecho probado quinto de las palabras "cedente" y "cedidos", que sin duda supone una valoración jurídica de la posición en el conflicto de la empresa Santander Operaciones que no tiene cabida en la resultancia fáctica, debiendo sustituirse simplemente por el nombre de la empresa en cuya plantilla están incluidos los trabajadores, para alejar de esta forma cualquier atisbo de predeterminación del fallo a la hora de calificar su actuación en orden a la eventual existencia de la denunciada cesión ilegal.

2.- No debe en cambio acogerse la pretensión de añadir un nuevo párrafo en el que se diga que "Santander Operaciones imparte la formación de sus empleados a través de proveedores externos que emiten las correspondientes facturas a dicha empresa", porque los documentos en los que se sustenta efectivamente demuestran el pago de determinados cursos formativos por parte de dicha empresa, pero no permiten deducir que pudieren realmente corresponderse con los periodos y por las materias que son objeto del litigio en orden a determinar la existencia de cesión ilegal.

A lo que debemos añadir que el hecho de que esa empresa pudiere haber costeado determinados cursos de formación no enerva por sí solo el contenido de los hechos probados, en cuanto declaran acreditado que el Banco Santander impartió igualmente cursos de formación a los trabajadores de Santander Operaciones.

Finalmente, en ningún caso se trata de una cuestión tan relevante como para alterar el signo del pronunciamiento sobre la eventual existencia de cesión ilegal.

CUARTO. 1.- El último de los motivos del recurso aborda la cuestión de fondo, para sostener que en este caso no concurren los presupuestos que conforme a la doctrina jurisprudencial configuran la situación jurídica de cesión ilegal e trabajadores.

A tal efecto transcribe fielmente los consolidados y reiterados criterios jurisprudenciales en la materia, tras lo que analiza pormenorizadamente las circunstancias del caso con expresa referencia a cada uno de los elementos en los que la sentencia recurrida sustenta su decisión, para defender que se trata de una subcontratación entre empresas ajustada a derecho.

Ese mismo esquema hemos de seguir para darle respuesta, exponiendo en primer lugar la inveterada doctrina de esta Sala sobre la cesión ilegal de trabajadores, para analizar posteriormente las particulares circunstancias del caso de autos.

2.- Como recuerda la STS 471/2022, de 24 de mayo (rec. 694/2020), citando la anterior STS 30/2022, de 12 de enero (rcud. 1903/2020): "El artículo 43.1 ET dispone que "se entiende que se incurre en la cesión ilegal de trabajadores contemplada en este artículo cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias: que el objeto de los contratos de servicios entre las empresas se limite a una mera puesta a disposición de los trabajadores de la empresa cedente a la empresa cesionaria, o que la empresa cedente carezca de una actividad o de una organización propia y estable, o no cuente con los medios necesarios para el desarrollo de su actividad, o no ejerza las funciones inherentes a su condición de empresario".

2.- Por tanto, para apreciar si concurre o no cesión ilegal habrá que tener en cuenta, en primer lugar, si existe una mera puesta a disposición de los trabajadores o, por el contrario, la empresa contratista ejerce, respecto de los trabajadores como verdadero empresario, manteniendo el control, la organización y la dirección de la actividad laboral; el control de la actividad de los trabajadores debe seguir en manos de la empresa subcontratada y no trasladarse a la principal, en todo aquello que incide en la organización del trabajo y el efectivo ejercicio de las facultades empresariales en el amplio abanico de decisiones y actuaciones que eso conlleva. Lo que en la práctica se traduce en que siga siendo la empresa subcontratada quien lo mantenga en materias tales como: la distribución de tareas; determinación de los turnos; vacaciones; descansos; aplicación de las facultades disciplinarias; etc., es decir, en el ejercicio de todas aquellas facultades organizativas y directivas que competen el verdadero empleador de los trabajadores bajo cuyo ámbito de organización y dirección desempeñan realmente su actividad. En segundo lugar, resulta imprescindible que la contratista empleadora sea una verdadera empresa con infraestructura organizativa suficiente y adecuada. Y, en tercer lugar, el contratista debe asumir un verdadero riesgo empresarial, siendo la contrata una actividad específica, delimitada y diferente de la actividad desarrollada por la empresa principal.



Por otro lado, la doctrina de la Sala caracteriza la cesión ilegal afirmando que el fenómeno interpositorio supone tres negocios jurídicos coordinados: 1º) un acuerdo entre los dos empresarios -el real y el formal- para que el segundo proporcione al primero trabajadores que serán utilizados por quien, sin embargo, no asume jurídicamente la posición empresarial; 2º) un contrato de trabajo simulado entre el empresario formal y el trabajador; y 3º) un contrato efectivo de trabajo entre éste y el empresario real, pero disimulado por el contrato de trabajo formal (STS de 11 de febrero de 2016, Rjud. 98/2015). Asimismo, hemos destacado que la esencia de la cesión no se halla en que la empresa cedente sea real o ficticia o que tenga o carezca de organización, sino que lo relevante a efectos de la cesión consiste en que esa organización "no se ha puesto en juego", limitándose su actividad al suministro de la mano de obra a la otra empresa que la utiliza como si fuera propia (SSTS de 19 de junio de 2012, Rjud 2200/2011); y de 11 de julio de 2012, Rjud 1591/11). De forma que aparece en la posición contractual de empresario quien realmente no la ostenta, es decir, lo que sucede es que quien se apropia efectivamente de los frutos del trabajo, dirige éste y lo retribuye no es formalmente empresario, porque su lugar está ocupado por un titular ficticio.

Por último, resulta necesario señalar que en la apreciación de la cesión ilegal es necesario ceñirse al caso concreto, pues suelen ser muy distintas las situaciones que pueden darse en la práctica (STS/4ª/Pleno de 26 de octubre de 2016, Rjud. 2913/14)".

3.- Para la aplicación de esos mismos principios al presente asunto debemos sujetarnos a los siguientes hechos probados:

A) La codemandada Santander Operaciones tiene como actividad principal, entre otras, la prestación de servicios por cualquier medio de apoyo administrativo o contable a la operativa de las Entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva, fondos de pensiones, carteras de gestión discrecional, individuales o colectivas, compañías de seguros y reaseguros y mediadores de seguros y reaseguros, incluida la prestación de servicios de back Office, servicios de extranjero y sobre instrumentos financieros, operativa básica, cuentas y bases de datos, y revisión de liquidaciones y periodificaciones, así como todas las actividades complementarias que fueran necesarias para el desarrollo de las anteriores.

La prestación de servicios de atención telefónica (contact center) entre los que se encuentran todas aquellas actividades que tenga por objeto contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica o por cualquier medio telemático, para la prestación a terceros de servicios de gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back Office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios.

B) Los 183 trabajadores afectados por el presente procedimiento pertenecen a la Unidad Comercial Minorista (UCM) del área de servicios digitales de Santander Operaciones. Prestan servicios en edificios del Banco de Santander S.A. o del Grupo Santander, ubicados en Madrid (Josefa Valcárcel) y Santander (Albert Einstein). Los que prestan servicios en Madrid, están todos en la planta segunda, separados del resto de los empleados del Banco.

Los medios de producción necesarios para poder llevar a cabo la prestación del servicio desempeñado por los trabajadores afectados, esto es, ordenadores, teléfonos, impresoras, fax, mobiliario, papelería corporativa, suministros eléctricos, teléfonos, informáticos, tarjetas de control de horario/presencia de entrada y salida, programas informáticos necesarios para llevar a cabo las funciones que desempeñan, son coincidentes con los de los trabajadores del Banco de Santander, teniendo acceso a las mismas aplicaciones, grupos y recursos software y de red que los trabajadores del Banco.

Operan con una dirección de correo cuya estructura es, nombre.apellido@gruposantander.es. A dichos correos se incorpora el logo corporativo del Grupo Santander.

Los empleados de Digital Sales y Particulares de Santander Operaciones incorporan en la firma el logo del Grupo Santander junto con el sello de excelencia.

C) La AUDITORÍA IZO es un sistema de medición de calidad en las llamadas, ideada y encargada por el Banco a la mercantil IZO CORPORATE S.L. que es utilizada en el banco y asimismo por los empleados de la UCM. Dicha herramienta incide directamente en la valoración por la atención prestada por los gestores por lo que tiene conexión directa con las evaluaciones de los empleados y traslado a la consecución de objetivos, que vienen fijados por el propio banco.

Desde IZO también se ha desarrollado una guía de tratamiento de objeciones que es común para los empleados del bando y de Santander Operaciones, se les indica la ruta de descarga la cual se aloja en un directorio raíz del propio banco al que deben acceder.

El servicio de atención telefónica del banco, ha sido galardonado con premios a la excelencia en la Atención al Cliente coorganizados por IZO, sello que aparece en las firmas de gestores y supervisores, sin distinción de su pertenencia al banco o no.

La agenda denominada ADN, pertenece al banco, y a la que acceden todos los trabajadores de BANCO SANTANDER S.A. y en este caso los empleados de Digital Sales y Particulares acceden a la base de datos necesaria para prestar el servicio. En la agenda ADN se registra la actividad comercial de todos los gestores que operan en Santander Particulares, y en la cual se puede observar cómo existen clientes que son gestionados por empleados del banco y de Digital (Sales y Particulares). A través de esta agenda, los gestores pueden realizar todo tipo de propuestas y operaciones.

Tanto el banco como los empleados afectados por el presente procedimiento utilizan el mismo software, denominado Nimbus, como solución de Contact Center.

Los clientes contactan con los trabajadores de Santander Operaciones a través de los canales del banco, tanto por las vías de contacto promocionadas desde la web o las publicidades del banco como por la firma en la que se facilita el contacto cliente-gestor vía app.

D) Dentro de la organización general del Grupo Santander, a cada unidad productiva y a cada trabajador se le da un número de identificación (denominado "N"), de manera que, fácilmente puede comprobarse de dónde procede y a quién pertenece la acción realizada, y dentro de qué unidad se ha generado la producción.

La plantilla afectada eleva propuestas de contratación con su propia N (número de identificación del trabajador) por los mismos procedimientos que emplean los gestores del banco. Es decir: venden, gestionan, tramitan y contratan producto bancario siguiendo los mismos protocolos, y, además, en algunos de los productos, como, por ejemplo, seguros, deben introducir un identificador de centro, como ocurre con las oficinas.

Tanto los gestores de Digital Sales como los de Particulares están censados en el ordinal número 9814, sin embargo, para poder grabar sus ODV (oportunidades de venta) introducen otro, el 9659 que pertenece a D. Valeriano, personal del banco y director de desarrollo de negocio de Santander Personal Digital Sales.

E) En materia de formación, Banco Santander remite comunicaciones que van dirigidas, tanto a los trabajadores afectados como a sus homólogos de Select y Negocio.

El sector bancario está sujeto a una serie de requisitos formativos específicos debido a la naturaleza de sus productos, existiendo una serie de certificaciones normativas (MIFID, LCI...) para el desempeño de este tipo de trabajos.

A la plantilla del área a la que están adscritos los trabajadores afectados, a pesar de pertenecer al Convenio de Oficinas y Despachos, se le ha remitido la recomendación de cumplir estos requisitos para el desarrollo de su labor comercial en las mismas condiciones que la plantilla del Banco, siendo convocados incluso en los mismos correos electrónicos. Los materiales didácticos y las convocatorias para estas certificaciones han sido proporcionados desde el banco, a través del departamento "Formación España" y sin hacer distinción entre su propia plantilla o la de Santander Operaciones.

F) Personal perteneciente al departamento de calidad y formación de Santander Personal & Contact Center envía correos a todos los gestores de Santander Personal requiriendo la formación necesaria en cada momento para la comercialización de productos financieros, e indicando que la supervisión de las formalizaciones de esos productos estará a cargo del Centro de Supervisión, el cual da soporte a nivel nacional a todas las operaciones hipotecarias.

En todos estos correos, figuran en copia directivos del Banco, como que proporcionan directrices de formación idénticas y simultáneas a todo Santander Personal.

Desde el Banco, a través de su departamento de formación, proporciona a los trabajadores cedidos guías de instrucciones, guiones para llamadas y venta, así como normas para el uso de aplicaciones vía web y apps, todo ello de obligado cumplimiento, ya que posteriormente, su correcta observación, será tenida en cuenta para evaluar la calidad de las llamadas, venta y objetivos, condicionando todo ello, la consecución de los incentivos anuales.

La agenda comercial de Banco Santander se gestiona a través de la plataforma interna ADN, a la que acceden todos los gestores de oficina y Santander Personal, indistintamente de si son plantilla del banco (Select y Negocio) o de Santander Operaciones (Digital Sales y Particulares), siendo posible el seguimiento conjunto de un mismo cliente, con numerosas las interacciones entre gestores para realizar trámites sin intervención de ningún mando intermedio.



G) Las vacaciones eran comunicadas al supervisor de Santander Operaciones para el visto bueno de los mandos de esa empresa, que a su vez las trataba con el responsable de Banco Santander.

Las guías de productos las proporciona el banco de Santander a Santander Operaciones España S.L.

Los objetivos trimestrales los fija la responsable de la unidad de Banco Santander.

Se recibían por los trabajadores afectados por el presente conflicto correos de Santander Personal informando sobre campañas.

Tanto los supervisores como los gestores de la unidad de Santander Operaciones, han mantenido reuniones con personal directivo del banco. Además de las mencionadas reuniones, constan comunicaciones con órdenes directas a los trabajadores cedidos, seguimiento de campañas, indicaciones de operativa interna y relacional con clientes, con identidad manifiesta a la observada por Select y Negocio, correos en los que se entremezclan con gestores del banco para recibir formación, diseño de campañas y órdenes al respecto, guiones diseñados por el banco para presentación telefónica a clientes, incidencias en la contratación o tratamiento de objeciones (mismos manuales que los utilizados por Select y Negocio).

H) Con efectos de 1 de agosto de 2020 se ha producido la transmisión de estas áreas de negocio a Banco Santander, que ha integrado en su plantilla a esos trabajadores de Santander Operaciones que realizan las mismas funciones que desempeñaban antes de pasar a Banco Santander.

QUINTO. 1.- A la vista de esos antecedentes la conclusión no puede ser otra que la de entender que concurre una situación de cesión ilegal de trabajadores, en tanto que no aparece que clase de organización e infraestructura empresarial pudiese haber puesto en juego Santander Operaciones, más allá de enviar a esos 183 trabajadores a prestar servicios en oficinas y edificios de la principal, con algunos mandos intermedios que actúan como interlocutores con el responsable de Banco Santander.

Las instalaciones en las que prestan servicios son las mismas que utiliza el personal de Banco Santander, al igual que todos los elementos técnicos y medios de producción que utilizan, ordenadores, teléfonos, mobiliario, etc..., así como los desarrollos informáticos y herramientas necesarias para la gestión de su actividad.

El recurso dice bien, que el hecho de prestar servicios en las instalaciones de la empresa principal no es por sí solo determinante de la existencia de cesión ilegal, pero sí que lo es sin embargo la circunstancia de que todos los elementos materiales e informáticos que utilizan sean de la empresa principal y no conste la aportación de ninguna clase de infraestructura material por parte de Santander Operaciones.

Razona que lo que la sentencia dice es que los medios de producción utilizados son coincidentes con los de Banco Santander, no que sean de su titularidad, y que eso es debido a que utilizan los mismos proveedores. Pero lo cierto es que no consta prueba alguna de que Santander Operaciones haya aportado ninguna clase de herramienta operativa ni material necesario para el desarrollo de la actividad que desempeñaban sus trabajadores en las instalaciones de Banco Santander. Más allá de que sean coincidentes, debería de haberse acreditado que esos medios de producción pudiesen ser propiedad de Santander Operaciones o aportados por esa empresa con base a cualquier tipo de negocio jurídico que le atribuya el título para la utilización y disponibilidad de los mismos.

De tales circunstancias se desprende una consideración esencial para la resolución del asunto, cual es la de que la única organización e infraestructura empresarial aportada por Santander Operaciones son los propios trabajadores acompañados por algún mando intermedio como interlocutores con el responsable de Banco Santander.

Más allá de eso, no aparece ningún otro elemento que pudiese valorarse como la puesta en juego de alguna clase de infraestructura empresarial mínimamente relevante.

2.- A esa esencial consideración debe añadirse que no es posible vislumbrar cual pueda ser en realidad la aportación de recursos, medios, organización o autonomía en el desarrollo de su actividad por parte del personal de Santander Operaciones, que se ha limitado a desempeñar las mismas funciones que realizan los empleados de Banco Santander, utilizando los mismos protocolos, herramientas y medios de producción; siguiendo las pautas y estrategia comercial marcadas en todo momento por Banco Santander; actuando frente a los clientes de manera indiferenciada, utilizando los logos del Grupo Santander, sus correos electrónicos y, en definitiva, sin que aparezca en ningún momento su propia imagen corporativa.

Incluso a nivel interno, queda probado que los gestores de Santander Operaciones no utilizan el ordinal que tienen asignados en el grupo para grabar sus oportunidades de venta, sino que las registran directamente con el ordinal que pertenece a responsable del Banco Santander.

Abunda en ello el uso de los mismos programas y utilidades informáticas de la empresa principal.



Tiene razón el recurso cuando sostiene que este único dato no ha de ser por sí solo determinante de la existencia de cesión ilegal, pero considerado en su conjunto, con todos los demás elementos de juicio concurrentes en este caso, es sin duda un hecho sustancial para evidenciar que Santander Operaciones no ha puesto en juego en este caso su propia infraestructura empresarial.

El sugerente argumentario del recurso transcurre por la senda de justificar ese sistema de trabajo en el necesario control y supervisión que la empresa principal puede legítimamente desplegar sobre la actuación de la subcontratada, insistiendo en que los mandos intermedios de Santander Operaciones eran los que realmente dirigían y ordenaban la actividad de los trabajadores, más allá de la ineludible y lógica coordinación con el responsable de la principal.

Pero lo cierto es que esa presencia de mandos intermedios es en realidad el único viso de la organización e infraestructura empresarial propia aportada por Santander Operaciones, y queda manifiestamente minimizada por el modo de operar y el sistema de trabajo implementado, que evidencia la escasa relevancia que tienen estos mandos intermedios en el desarrollo de la actividad ordinaria de los trabajadores, sometida a los protocolos, sistemas y mecanismos impuestos por Banco Santander, hasta el punto de que no es fácil vislumbrar que estos mandos intermedios dispongan de facultades de dirección y organización de la actividad de los trabajadores al margen de las impuestas por la principal, más allá de actuar a modo de interlocutores con el responsable de la misma, por lo que la existencia de esos mandos no puede prevalecer a estos efectos sobre la mayor relevancia de todos los demás elementos de juicio que devalúan esa circunstancia y concluyentemente apuntan a la existencia de cesión ilegal de trabajadores.

Es indudable que en estos complejos supuestos de colaboración entre empresas es frecuente la conjunta existencia de hechos y datos en ambos sentidos, unos que llevan a considerar la existencia de cesión ilegal de trabajadores y otros que la desmienten, lo que obliga a estar en cada caso al conjunto de circunstancias concurrentes para valorarlas ponderadamente en su totalidad y adoptar la decisión en función de la mayor relevancia de unos elementos sobre otros.

Finalmente, debe también valorarse el hecho de que con posterioridad se haya producido la integración de todos estos trabajadores en la plantilla de Banco Santander y continúen realizando las mismas funciones que desempeñaban anteriormente, lo que no es en modo alguno desdeñable como elemento adicional a estos efectos.

Y ese juicio de valor conjunto de todas las circunstancias concurrentes obliga a apreciar en este caso la existencia de cesión ilegal de trabajadores.

SEXTO. Conforme a lo razonado y de acuerdo con el Ministerio Fiscal, debemos desestimar el recurso y confirmar en sus términos la sentencia de instancia. Sin costas por tratarse de un conflicto colectivo y con pérdida de los depósitos constituidos para recurrir.

FALLO

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido desestimar el recurso de casación interpuesto por el Banco Santander, S.A. y Santander Operaciones España, S.L., contra la sentencia dictada el 30 de diciembre de 2020 por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en demanda de conflicto colectivo núm. 286/2019, seguida a instancia de la Federación de Sindicatos de Banca, Bolsa, Ahorro, Entidades de Crédito, Seguros, Oficinas y Despachos de la Confederación General del Trabajo (FESIBAC-CGT), a la que se adhirió la Confederación Intersindical Galega (CIG), contra el Banco Santander, S.A. y Santander Operaciones España, S.L.; citándose como partes interesadas a las secciones sindicales de ambas mercantiles. En Santander Operaciones, S.L.: la Federación de Servicios de CCOO y la Federación Independiente de Trabajadores del Crédito (FITC); y en Banco Santander, S.A.: Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), Eusko Lagileen Alkartasuna (ELA), el Sindicato de Trabajadores del Banco Santander (STS) y la Unión General de Trabajadores (FES-UGT), para confirmarla en sus términos y declarar su firmeza. Sin costas, con pérdida de los depósitos constituidos para recurrir.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.