



## **RESOLUCIÓN (Expte. VATC/ 0076/08 CONVENIO CONTACT CENTER)**

### **CONSEJO**

D. Joaquín García Bernaldo de Quirós, Presidente  
D<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta  
D. Julio Costas Comesaña, Consejero  
D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Jesús González López, Consejera  
D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera  
D<sup>a</sup> Paloma Ávila de Grado, Consejera  
D. Luis Díez Martín, Consejero

En Madrid, a 26 de marzo de 2012

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (el Consejo de la CNC, el Consejo) con la composición expresada al margen, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente VATC/ 0076/08 CONVENIO CONTACT CENTER cuyo objeto es la vigilancia de la Resolución de 16 de marzo de 2009, recaída en el expediente sancionador S/0076/08 CONVENIO CONTACT CENTER.

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

1. El 16 de marzo de 2009 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, dictó Resolución en el expediente sancionador S0076/08 CONVENIO CONTACT CENTER, incoado contra la asociación empresarial ACE (Asociación de Contact Center Española) y las organizaciones sindicales COMFIA-CCOO (Federación de Servicios Administrativos y Financieros de Comisiones Obreras) y FES-UGT (Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores) por haber encontrado indicios racionales de la comisión de una infracción del artículo 1.1.a) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), consistente en incluir el artículo 55 del Convenio que acuerda la fijación de forma directa o indirecta de precios.

Y en cuya parte dispositiva se resolvió lo siguiente:

*“Primero.-Acordar la terminación convencional del presente expediente sancionador al amparo de lo previsto en el artículo 52 de la Ley 15/2007, de 3 de julio de Defensa de la Competencia, teniendo los compromisos propuestos por las partes carácter vinculante en cuanto a su cumplimiento y los efectos establecidos en el citado artículo 52.*

*Segundo.- Acordar, para asegurar el debido cumplimiento del acuerdo de terminación convencional, que las partes interesadas deberán cumplir las obligaciones contenidas en el apartado segundo de los Fundamentos de Derecho de esta Resolución.*

*Tercero.- Encomendar la vigilancia del acuerdo de terminación convencional y, por tanto, de los compromisos alcanzados y de las obligaciones impuestas a la Dirección de Investigación”.*

2. La Dirección de Investigación en su Informe de vigilancia de 28 de febrero de 2012 señala que los compromisos a que hacen referencia el dispositivo PRIMERO de la Resolución se concretaban en:

*Por parte de la Asociación de Contact Center Española (en adelante ACE) y COMFIA-CCOO:*

*1) La supresión del artículo 55 del Convenio mediante la correspondiente modificación del Convenio y el cumplimiento de todas las formalidades exigidas por la legislación laboral, incluyendo la sustitución del Convenio en el Registro correspondiente.*

*Adicionalmente, se propone informar puntualmente a la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) de los sucesivos pasos y trámites que se acometan para la efectiva modificación del Convenio en el marco del correspondiente régimen de vigilancia que en su caso se establezca por el Consejo.*

*2) En relación con los futuros convenios colectivos que las partes del Convenio celebren se propone un doble compromiso:*

*(a) En primer lugar, abstenerse de suscribir en el futuro convenios colectivos que contengan cláusulas que resulten sustancialmente equivalentes o idénticas al artículo 55 del Convenio.*

*(b) En segundo lugar, COMFIA-CCOO propondría al Ministerio de Trabajo e Inmigración la creación de una comisión de estudio en la que participarían las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, el Ministerio de Trabajo e Inmigración, y si se estimase conveniente la CNC, a fin de valorar la conveniencia de establecer un mecanismo informal de consulta previa con la CNC, cuyo objeto sea resolver las dudas que puedan plantearse en relación con ciertas cláusulas de los convenios colectivos que puedan ser equivalentes a las del art. 55 del Convenio de Contact Center Española y sobre las que pueda albergar la autoridad laboral dudas razonables y fundadas sobre su conformidad con la LDC. En concreto, este mecanismo podría consistir en que la autoridad laboral, antes del registro del convenio y sólo cuando tenga dudas razonables y fundadas de que pueda infringir la LDC, recabe si lo considera oportuno la opinión de la CNC. En tal caso, la autoridad laboral trasladaría a las partes firmantes del convenio la opinión de la CNC, pudiendo instarles a su modificación en caso de que dicha opinión fuera desfavorable y coincidente con la de la autoridad laboral. Si las partes decidieran no modificar el convenio colectivo, informarían de ello a la autoridad laboral, y ésta a la CNC.*

*Por parte de FES-UGT:*

*1) De manera idéntica a CCOO y ACE, la supresión del artículo 55 del Convenio mediante la correspondiente modificación del mismo y cumplimiento de las*

*demás formalidades, e informar puntualmente a la CNC de los sucesivos pasos y trámites que se acometan para la efectiva modificación del Convenio en el marco del correspondiente régimen de vigilancia.*

*2) En relación con los futuros convenios colectivos que las partes del Convenio celebren, abstenerse de suscribir en el futuro ningún convenio que contenga cláusulas que contravengan la legislación en materia de defensa de la competencia. Ello sin perjuicio del control de legalidad que debe efectuar la autoridad laboral de conformidad con el art. 90.5 del Estatuto de los Trabajadores.*

*Manifiesta también el compromiso de establecer un protocolo de actuación, suscrito por los Ministerios de Trabajo y Economía y Hacienda, en el que se concreten los mecanismos de colaboración y coordinación a seguir en aquellos supuestos en los que hubiera indicios de vulneración de la normativa de competencia”.*

3. En el mismo informe anterior, señala la Dirección de Investigación que el Consejo en el apartado 2º de sus Fundamentos de Derecho consideró que para asegurar el debido cumplimiento del acuerdo de terminación convencional era necesario establecerlos los siguientes deberes de obligado cumplimiento para las partes:

*"1. Comunicar a sus asociados el contenido del acuerdo de terminación convencional que, en su caso, adopte el Consejo de la CNC.*

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

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

4. La Dirección de Investigación, en el marco del expediente de vigilancia objeto de esta Resolución, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por Real Decreto 261/08, de 22 de febrero (RDC), ha requerido la información y datos precisos a las partes que corresponde, en concreto a ACE lo siguiente:

*“- Medio por el que se comunicó a sus asociados el contenido del acuerdo de terminación convencional y la documentación acreditativa de dicha comunicación.*

- *Copia de la publicación en el BOE de la derogación del citado artículo 55, así como copia de los convenios posteriores que, en su caso, los hayan sustituido.*
  - *Información si se tiene de que se haya creado una comisión de estudio en la que participarían las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.”*
5. Y en respuesta a dicho requerimiento, ACE comunicó que:
- “- Mediante correo electrónico de 18 de marzo de 2009, del que adjunta copia, la Secretaria General de ACE comunicó a todas las empresas asociadas el contenido de la Resolución de 16 de marzo de 2009 de CNC, acordando la terminación convencional del expediente. Los destinatarios del correo se incluyeron en copia oculta.*
- *En el BOE de 12 de mayo de 2009 (núm. 115), se publicó la Resolución del Director General de Trabajo por la que se inscribía en el Registro del Ministerio de Trabajo e Inmigración el Acuerdo de derogación del citado artículo 55, acompañando como Anexo copia del mismo.*
  - *En cuanto a la sustitución de dicha cláusula en siguientes Convenios, ACE afirma que en el momento de dar cumplimiento al requerimiento de información, se está negociando un nuevo Convenio colectivo del sector, sin que se haya alcanzado aún un acuerdo que permita remplazar al anterior.*
  - *A la cuestión formulada por la DI sobre comisiones de estudio, manifiesta no participar ni tener conocimiento de la existencia de las mismas, si bien considera que el compromiso asumido por COMFIA-CC.00. en el expediente, así como la eventual creación de la citada comisión de estudio con el Ministerio de Trabajo, han quedado superados por la firma del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Trabajo e Inmigración y la CNC, de 26 de enero de 2010”.*
6. Además, ACE con fecha 24 de abril de 2009 remitió a la Dirección de Investigación copia de la inscripción en el Registro del Ministerio de Trabajo e Inmigración del Acuerdo por el que se derogaba el citado 55 del Convenio colectivo Estatal del sector de Contact Center –antes Telemarketing, Acuerdo que fue suscrito con fecha 27 de marzo de 2009.
7. La Dirección de Investigación concluye en su Informe de vigilancia que:
- “De la información aportada por ACE y de la recabada por la Dirección de Investigación se desprende que se ha dado cumplimiento a los compromisos asumidos tanto por ACE como por COMFIA-CCOO y FES-UGT en su solicitud de terminación convencional, así como a las exigencias formuladas por el Consejo de la CNC en orden al cabal cumplimiento de dichos compromisos:*
- *Se ha procedido a la supresión del artículo 55 del Convenio mediante la correspondiente modificación del Convenio, incluyendo la sustitución del Convenio en el Registro correspondiente del Ministerio de Trabajo e Inmigración.*
  - *La citada modificación se publicó en el BOE.*

- ACE comunicó a sus asociados el contenido del acuerdo de terminación convencional y ha acreditado documentalmente dicha comunicación.
  - A fecha de este informe no se ha firmado ningún otro Convenio colectivo por parte de ACE, estando en fase de negociación la aprobación de un nuevo Convenio”.
8. En el citado informe de vigilancia la Dirección de Investigación “*propone el cierre de la vigilancia de la Resolución de Terminación Convencional de 16 de marzo de 2009*”.
9. El Consejo deliberó y falló esta Resolución en reunión plenaria del día 21 de marzo de 2012.
10. Son interesados en este expediente:
- ASOCIACION DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA - ACE
  - FEDERACION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE COMISIONES OBRERAS - COMFIA-CCOO
  - FEDERACION DE SERVICIOS DE UNION GENERAL DE TRABAJADORES-ES-UGT

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**PRIMERO.-** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 41.1 de la Ley 15/2007, de Defensa de la Competencia, corresponde a la Comisión Nacional de la Competencia la vigilancia de las resoluciones y acuerdos que se adopten en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de medidas cautelares y de control de concentraciones. Y el Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por el Real Decreto 261/08, de 22 de febrero, establece en su artículo 42 el procedimiento a aplicar a las vigilancias del cumplimiento de las obligaciones y resoluciones del Consejo de la Comisión Nacional de Competencia, siendo el Consejo, previa propuesta de la Dirección de Investigación, el que debe resolver sobre el cumplimiento o incumplimiento y en su caso sobre la finalización de la Vigilancia.

**SEGUNDO.-** La Dirección de Investigación, realizada su labor de vigilancia sobre el cumplimiento de la resolución de acuerdo de terminación convencional objeto de esta Resolución, ha emitido el correspondiente Informe cuyas conclusiones se han descrito en los Antecedentes de Hecho de esta Resolución, y cuya propuesta ha sido elevada al Consejo para su consideración. De dicho Informe el Consejo aprecia que existe en fase de negociación un nuevo convenio, por lo que no puede aún acreditarse el contenido final del mismo. A este respecto cabe señalar que dado que la vigencia de estos tipos de convenios está limitada en el tiempo, la consecuencia natural es la sucesión temporal de firmas de nuevos convenios que sustituyen de forma ordenada a los anteriores, sin que ello pueda justificar que se mantenga indefinidamente abierto en el tiempo el expediente de vigilancia asociado al Acuerdo de Terminación Convencional de 16 de marzo de 2009. Por todo cuanto antecede, al



Consejo no le cabe sino concluir que ACE, COMFIA-CCOO y FES-UGT han dado cumplimiento a los compromisos asumidos y contenidos en la Resolución del Consejo de la CNC de 16 de marzo de 2009, resultando procedente finalizar la vigilancia de la citada resolución, sin perjuicio de recordar que cualquier convenio firmado entre las partes con posterioridad a esta Resolución, que contenga cláusulas de naturaleza similar a la clausula 55 que fue objeto de la RCNC origen de esta vigilancia, estará sometido al ámbito de aplicación de la LDC.

En su virtud, vistos los artículos citados y los demás de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia,

### **RESUELVE**

**UNICO.-** Dar por concluida la vigilancia del cumplimiento de la Resolución del Consejo de la CNC de 16 de marzo de 2009.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación y notifíquese a los interesados, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde su notificación.