

EMPRESAS Y TRABAJADORES

Revista de Derecho del Trabajo
y de la Seguridad Social

RET – 2026 – núm. 2

www.revistasmarcialpons.es/empresasytrabajadores



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN: AVANZANDO EN LA CONSOLIDACIÓN DE ESTE PROYECTO EDITORIAL , por Pompeyo Gabriel Ortega Lozano y Sara Guindo Morales	15
ESTUDIOS DOCTRINALES	
RELACIONES CON LA CLIENTELA Y DESPIDO DISCIPLINARIO POR OFENSAS VERBALES O FÍSICAS Y EMBRIAGUEZ HABITUAL , por Raquel Aguilera Izquierdo	21
1. INTRODUCCIÓN	22
2. OFENSAS VERBALES O FÍSICAS Y CLIENTELA.....	23
2.1. Ofensas verbales a superiores jerárquicos o a compañeros de trabajo en presencia de clientes de la empresa.....	27
2.2. Ofensas verbales o físicas dirigidas a clientes de la empresa.....	32
2.2.1. Ofensas físicas a clientes.....	34
2.2.2. Ofensas verbales a clientes	38
2.2.3. Ofensas verbales a clientes a través de las redes sociales..	41
2.3. Circunstancias atenuantes.....	45
2.4. Las ofensas verbales o físicas al público o a la clientela en la negociación colectiva.....	49
3. EMBRIAGUEZ HABITUAL O TOXICOMANÍA Y RELACIONES CON LA CLIENTELA	53
4. CONCLUSIONES	59
5. BIBLIOGRAFÍA.....	60

	Pág.
EL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU APLICACIÓN POR LOS TRIBUNALES LABORALES ESPAÑOLES, por Alberto Arufe Varela y Jesús Martínez Girón	63
1. JUSTIFICACIÓN DE LA ORIGINALIDAD DEL TEMA	64
2. EL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL EN EL CONTEXTO DE LA LEY GENERAL ESPAÑOLA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	66
3. LA CRECIENTE LITIGIOSIDAD ANTE LOS TRIBUNALES LABORALES ESPAÑOLES DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	68
4. LOS LÍMITES SUBJETIVOS DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	70
5. LOS LÍMITES OBJETIVOS DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	72
6. LA DETERMINACIÓN DE LA LEGISLACIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL APLICABLE CON ARREGLO AL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	74
7. LA TOTALIZACIÓN DE COTIZACIONES, A EFECTOS DEL CÁLCULO DE LAS PRESTACIONES TEÓRICA Y REAL, AL AMPARO DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL....	76
8. LA PRUEBA DE LAS COTIZACIONES REALIZADAS EN EL EXTRANJERO AL AMPARO DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	78
9. LOS COMPLEMENTOS CONTRIBUTIVOS Y NO CONTRIBUTIVOS LIGADOS A PRESTACIONES CONTRIBUTIVAS RECONOCIDAS AL AMPARO DEL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	81
10. LAS INTERACCIONES ENTRE EL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y LOS CONVENIOS BILATERALES DE SEGURIDAD SOCIAL SUSCRITOS POR ESPAÑA CON OTROS PAÍSES IBEROAMERICANOS	83
11. LAS INTERACCIONES ENTRE EL CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y LOS REGLAMENTOS COORDINADORES DE LOS SISTEMAS NACIONALES DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIÓN EUROPEA.....	84
12. BIBLIOGRAFÍA.....	86

	Pág.
FUNCIÓN Y ESTRUCTURA DEL DERECHO: LA DOBLE DIMENSIÓN FUNCIONAL Y NORMATIVA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO (A PROPÓSITO DE LA «TEORÍA REALISTA» DEL DERECHO DE FRANCESCO CARNELUTTI) [PRIMERA PARTE], por José Luis Monereo Pérez	89
1. INTRODUCCIÓN	91
2. FUNCIÓN Y ESTRUCTURA DEL DERECHO: FUNCIÓN DEL DERECHO. LA DIMENSIÓN FUNCIONAL DEL DERECHO	113
3. BIBLIOGRAFÍA COMPLETA DE FRANCESCO CARNELUTTI (SELECCIÓN).....	126
3.1. Obras de Francesco Carnelutti.....	126
3.1.1. En italiano	126
3.1.2. Traducciones al castellano.....	127
3.2. Sobre su pensamiento, su época y recepción.....	128
LA PROTECCIÓN SANCIONADORA ANTE LA DEFRAUDACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: REACCIÓN ADMINISTRATIVA Y PENAL ANTE EL IMPAGO DE CUOTAS, por Luis Pérez Capitán	137
1. INTRODUCCIÓN	138
2. LA ACCIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDA A LA EXIGENCIA DEL PAGO DE LAS CUOTAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	140
3. LA ACTUACIÓN PUNITIVA DE LA ADMINISTRACIÓN ANTE EL IMPAGO DE CUOTAS.....	143
4. LA ACCIÓN PENAL ANTE LOS INCUMPLIMIENTOS EN MATERIA DE COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: LOS ARTS. 307 Y 307 BIS CP	146
4.1. El tipo y sus elementos	146
4.2. La casuística: supuestos en la jurisprudencia de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo en los que se discute la imputación del delito de defraudación a la Seguridad Social por deudas en la cotización a la Seguridad Social de los arts. 307 y 307 bis CP	159
4.2.1. Supuestos de absolución de los acusados	159
4.2.2. Supuestos que finalizan con la condena de los acusados. .	163
5. LA POSIBILIDAD DE ELUSIÓN DE LA CONDENA PENAL.	178
6. CONCLUSIONES	179

	Pág.
LA APORTACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL A LA MEJORA DE LAS RELACIONES DE TRABAJO, por Eduardo Rojo Torrecilla	181
1. INTRODUCCIÓN	182
2. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR DIÁLOGO SOCIAL BIPARTITO Y TRIPARTITO?	186
2.1. OIT	186
2.2. Unión Europea.....	188
2.3. CESE	190
3. DIÁLOGO SOCIAL EN ESPAÑA	191
3.1. Primera fase	192
3.2. Fase de consolidación	193
3.3. Cuando el acuerdo bipartito perfecto queda desacreditado rápidamente por decisión gubernamental. AENC 2012-2013 y 2014.....	195
3.4. El diálogo social tripartito como vía adecuada para acordar la cuantía del Salario Mínimo Interprofesional... en 2018.....	196
3.5. La reforma laboral de 2021 por la vía de la legislación negociada tras un acuerdo social tripartito	198
4. UN APUNTE SOBRE EL DIÁLOGO SOCIAL EN SEDE AUTONÓMICA. EL EJEMPLO DE CATALUÑA	201
5. RECAPITULACIÓN FINAL	205
6. BIBLIOGRAFÍA CITADA	207
LA «INEPTITUD SOBREVENIDA» COMO CAUSA OBJETIVA EN TENSIÓN CON EL DEBER DE AJUSTES RAZONABLES: UNA RELECTURA DESDE LA IGUALDAD Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS, por Daniel Toscani Giménez	209
1. INTRODUCCIÓN	210
2. MARCO NORMATIVO: DE LA INEPTITUD COMO CAUSA OBJETIVA A LA IGUALDAD COMO PRINCIPIO ESTRUCTURAL	214
2.1. La ineptitud sobrevenida como causa de despido [art. 52.a) ET]...	214
3. IGUALDAD Y SALUD: LA LEY 15/2022	217
3.1. La salud como motivo de discriminación	218
3.2. Régimen de inversión de la carga de la prueba	218

	Pág.
3.3. Nulidad frente a improcedencia: implicaciones concretas.....	219
3.4. La relación con ajustes razonables.....	220
3.5. Consecuencias prácticas para el análisis de la ineptitud sobrevenida	220
4. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN DEL TRABAJO A LA PERSONA	221
4.1. El principio de adaptación del trabajo a la persona (art. 15 LPRL)	222
4.2. El trabajador especialmente sensible (art. 25 LPRL)	222
4.3. Vigilancia de la salud y declaración de «no apto»: alcance jurídico	223
4.4. Conexión con el deber de ajustes razonables y la Ley 15/2022.....	224
4.5. Consecuencias sistemáticas.....	225
5. EL DEBER DE AJUSTES RAZONABLES: DEL ÁMBITO EUROPEO A LA RECEPCIÓN INTERNA	226
5.1. Directiva 2000/78/CE y configuración del deber.....	226
5.2. Proyección sobre el ordenamiento español	227
6. DECLARACIÓN DE «NO APTO» DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN: NATURALEZA Y LÍMITES	227
6.1. Paralelismo con la incapacidad permanente y la reforma del art. 49 ET	228
6.2. Jurisprudencia española reciente: Especial mención a la STS de 27 de noviembre de 2025 Rec. 3356/2024	232
7. CONCLUSIONES	235
8. BIBLIOGRAFÍA.....	238
 EL TRATAMIENTO DEL ABSENTISMO EN LA DOCTRINA JUDICIAL RECIENTE. UNA REVISIÓN DE SENTENCIAS CLAVE, por Francisco Vila Tierno	
	241
1. A MODO DE INTRODUCCIÓN. CONTEXTUALIZACIÓN	242
2. DIMENSIÓN ECONÓMICA Y ESTADÍSTICA DEL ABSENTISMO LABORAL COMO CONDICIONANTE PARA SU RESPUESTA JURÍDICA ..	244
3. EL CONCEPTO JURÍDICO DE ABSENTISMO LABORAL.....	251
4. LA EVOLUCIÓN DEL TRATAMIENTO DEL ABSENTISMO EN LA DOCTRINA JUDICIAL RECIENTE.....	256

	Pág.
4.1. Del antiguo despido objetivo por absentismo a la nueva centrali- dad de la gestión empresarial de las ausencias	256
4.2. El absentismo y el poder disciplinario empresarial	258
4.3. El control judicial de los incentivos vinculados a la asistencia al trabajo.....	260
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	265
6. BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS.....	268

ESTUDIOS DE DOCTRINA JUDICIAL Y JURISPRUDENCIAL

CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO EMPRESARIAL DEL PROCEDIMIENTO NEGOCIADOR EN LOS SUPUESTOS DE SO- LICITUD DE ADAPTACIÓN DE JORNADA DEL ART. 34.8 DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES: STS NÚM. 825/2025, DE 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025, por Alberto A. Aguilar Pascual		273
1. INTRODUCCIÓN		274
2. STS NÚM. 825/2025, DE 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025: OBJETO DE LA UNIFICACIÓN DE DOCTRINA		276
2.1. Contradicción entre la sentencia recurrida y la de contraste.....		276
2.1.1. Sentencia recurrida		276
2.1.2. Sentencia de contraste		278
2.1.3. Términos esenciales de la contradicción		280
2.2. Interpretación del art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores por el Tribunal Supremo: efectos de la omisión de la apertura del proceso negociador ante solicitud de adaptación de jornada, en defecto de negociación colectiva		280
3. COMENTARIO A LA STS NÚM. 825/2025, DE 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025		283
3.1. Núcleo doctrinal de la Sentencia: si no existe negociación, proce- de conceder la adaptación de jornada en los términos solicitados.		283
3.2. ¿Qué es la apertura de un proceso de negociación?		284
3.3. Conclusión		286

	Pág.
AJUSTES RAZONABLES EN LA INEPTITUD SOBREVENIDA: ANÁLISIS DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 22 DE DICIEMBRE DE 2025, por Marc Carrera Domenech	287
1. INTRODUCCIÓN	288
2. CASO.....	289
3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS.....	290
4. CONCLUSIONES	294
LOS DERECHOS DE LOS COMITÉS DE EMPRESA EUROPEOS EN UN NUEVO ESCENARIO, por Paloma Domínguez Muñoz.....	297
1. INTRODUCCIÓN	298
2. SUPUESTO DE HECHO	299
3. RESOLUCIÓN JURÍDICA	300
3.1. Sobre la acción procesal	300
3.2. Sobre el carácter «transnacional» de la reestructuración.....	302
3.3. Sobre los derechos de información y consulta y su alcance.....	304
4. COMENTARIO	306
4.1. Interpretación del término transnacional.....	307
4.2. Delimitación del derecho de información y consulta	308
4.3. Consecuencias de no respetar los derechos de información y consulta en cuestiones transnacionales.....	310
5. BIBLIOGRAFÍA.....	311
EL PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN SUSTANCIAL COMO CAUCE VÁLIDO PARA LA APLICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO ADECUADO: ANÁLISIS CRÍTICO DE LA STS DE 11 DE DICIEMBRE DE 2025, por José Miguel Mestre Vázquez.....	313
1. INTRODUCCIÓN	314
2. EL CONTEXTO FÁCTICO: FRAGMENTACIÓN CONVENCIONAL Y HOMOGENEIZACIÓN.....	315
3. LA DISTINCIÓN DOGMÁTICA ENTRE EL DESCUELGO Y LA MODIFICACIÓN SUSTANCIAL.....	316

	Pág.
4. LA CONFRONTACIÓN DE PRINCIPIOS: UNIDAD DE EMPRESA Y ACTIVIDAD PREPONDERANTE FRENTE AL PRINCIPIO DE ESPECIALIDAD	317
5. LA BUENA FE NEGOCIAL Y LA PROPORCIONALIDAD APLICADA AL CASO.....	318
5.1. El deber de negociar frente a la obligación de acordar	318
5.2. El mecanismo de absorción y compensación como elemento de proporcionalidad	319
6. REFLEXIÓN FINAL: LA VÍA ALTERNATIVA DEL CONFLICTO COLECTIVO	320
7. BIBLIOGRAFÍA.....	321
EL DISFRUTE DE IGUAL NÚMERO DE DÍAS DE DESCANSO: EL DERECHO DE COMPENSACIÓN DE LOS TRABAJADORES CONSECUENCIA DEL SOLAPAMIENTO DEL DESCANSO SEMANAL CON UN FESTIVO LABORAL (A PROPÓSITO DE LA STS 372/2025 DE 30 DE ABRIL), por Pompeyo Gabriel Ortega Lozano ..	323
1. CRITERIO DE LA DOCTRINA JURISPRUDENCIAL A MODO EJECUTIVO.....	324
2. ALGUNOS PASAJES DECISIVOS DE LA SENTENCIA	325
3. INTERPRETACIÓN –EN CLAVE DE OPINIÓN– DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO 372/2025 DE 30 DE ABRIL DE 2025	327
4. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES JURÍDICAS	329
PAGA DE BENEFICIOS: DISCRIMINACIÓN INDIRECTA Y PROPORCIONALIDAD DE LA MEDIDA IMPUGNADA. COMENTARIO A LA SENTENCIA DEL TS NÚM. 1.211/2025 (RCUD 221/2023), DE 9 DE DICIEMBRE DE 2025, por Alberto Sancho León.....	333
1. HECHOS RELEVANTES.....	334
2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES	334
3. DEFINICIÓN DOCTRINAL Y JURISPRUDENCIAL DE DISCRIMINACIÓN INDIRECTA Y EL CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD	336
4. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA SENTENCIA DE LA AUDIENCIA NACIONAL.....	339

	Pág.
5. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO	340
5.1. Criterio de comparación y análisis estadístico	340
5.2. Justificación objetiva y razonable de la medida	342
6. ANÁLISIS CRÍTICO	342
7. BIBLIOGRAFÍA.....	343
TRIBUNA DE ACTUALIDAD LEGISLATIVA, por Rafael José López Bedmar y Ana Aguas Blasco.....	345
1. CONDICIONES DE TRABAJO	345
2. PROTECCIÓN SOCIAL	347
3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	354
4. FORMACIÓN Y EMPLEO	355
5. OTRAS NORMAS	359
TRIBUNA DE ACTUALIDAD DE DOCTRINA JUDICIAL Y JURISPRUDENCIAL, por Sara Guindo Morales	363

Presentación: avanzando en la consolidación de este proyecto editorial

Pompeyo Gabriel ORTEGA LOZANO
Sara GUINDO MORALES

Con la publicación de este segundo número de *(ET) Empresas y Trabajadores: Revista de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, avanzamos en la consolidación de un ilusionante proyecto editorial que nació con vocación de permanencia y servicio a la comunidad jurídico-laboral.

Con la favorable acogida del número de lanzamiento, hemos reafirmado y renovado nuestro compromiso e ilusión con la generación y la difusión —siempre apostando por la ciencia abierta— de este segundo número de la revista dedicada rigurosamente al ámbito del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

En este número se ha pretendido profundizar en esa doble dimensión teórica y práctica, ofreciendo aportaciones científicas que abordan diversas cuestiones, todas ellas de máxima actualidad, en un contexto de constante transformación normativa, doctrinal y judicial. En efecto, la evolución de un derecho laboral vivo y los desafíos interpretativos que se plantean siguen exigiendo espacios de reflexión crítica y análisis técnico y riguroso, finalidad que constituye el eje central de esta nueva publicación.

Fieles a nuestra vocación de ciencia abierta y diálogo académico, en este segundo número incorporamos contribuciones de destacados

especialistas que, desde perspectivas diversas, enriquecen el debate *iuslaboralista*.

La revista mantiene, además, su firme propósito de servir como puente entre la academia y la práctica profesional, atendiendo a las necesidades reales de todos los operadores jurídicos y profesionales de la materia. De este modo, se reafirma una apuesta clara por una publicación útil, rigurosa, novedosa y comprometida con su entorno social, contribuyendo —de manera efectiva— al desarrollo y mejora del conocimiento en la disciplina.

Con este segundo número avanzamos en la construcción de un espacio de referencia para el estudio del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, lo anterior, sustentado en los principios de excelencia, independencia y vocación de servicio.

Adentrándonos en el contenido y agradeciendo la generosidad a todo el elenco de autores de primer nivel que han participado en este segundo número, contamos con los siguientes estudios doctrinales (ordenados por orden alfabético de primer apellido):

- Raquel Aguilera Izquierdo, *Relaciones con la clientela y despido disciplinario por ofensas verbales o físicas y embriaguez habitual*.
- Alberto Arufe Varela y Jesús Martínez Girón, *El Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social y su aplicación por los tribunales laborales españoles*.
- José Luis Monereo Pérez, *Función y estructura del derecho: la doble dimensión funcional y normativa del ordenamiento jurídico (a propósito de la «teoría realista» del derecho de Francesco Carnelutti) [primera parte]*.
- Luis Pérez Capitán, *La protección sancionadora ante la defraudación a la Seguridad Social: reacción administrativa y penal ante el impago de cuotas*.
- Eduardo Rojo Torrecilla, *La aportación del diálogo social a la mejora de las relaciones de trabajo*.

- Daniel Toscani Giménez, *La «ineptitud sobrevenida» como causa objetiva en tensión con el deber de ajustes razonables: una relectura desde la igualdad y la prevención de riesgos.*
- Francisco Vila Tierno, *El tratamiento del absentismo en la doctrina judicial reciente. Una revisión de sentencias clave.*

Y dentro de los estudios de doctrina judicial y jurisprudencial se abordan temáticas tan variadas como las siguientes (ordenados por orden alfabético de primer apellido):

- Alberto A. Aguilar Pascual, *Consecuencias del incumplimiento empresarial del procedimiento negociador en los supuestos de solicitud de adaptación de jornada del art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.*
- Marc Carrera Domenech, *Ajustes razonables en la ineptitud sobrevenida.*
- Paloma Domínguez Muñoz, *Los derechos de los Comités de Empresa Europeos en un nuevo escenario.*
- José Miguel Mestre Vázquez, *El procedimiento de modificación sustancial como cauce válido para la aplicación del convenio colectivo adecuado.*
- Pompeyo Gabriel Ortega Lozano, *El disfrute de igual número de días de descanso: el derecho de compensación de los trabajadores consecuencia del solapamiento del descanso semanal con un festivo laboral.*
- Alberto Sancho León, *Paga de beneficios: discriminación indirecta y proporcionalidad de la medida impugnada.*

Todo ello acompañado de la tribuna de actualidad legislativa (a cargo de Rafael José López Bedmar y Ana Aguas Blasco) y de la tribuna de actualidad de doctrina judicial y jurisprudencial (a cargo de Sara Guindo Morales).

**ESTUDIOS
DOCTRINALES**

Relaciones con la clientela y despido disciplinario por ofensas verbales o físicas y embriaguez habitual

Customer relations and disciplinary dismissal for verbal or physical offenses and chronic alcoholism

Raquel AGUILERA IZQUIERDO

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social
Universidad Complutense
<https://orcid.org/0000-0003-0383-293X>

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Ofensas verbales o físicas y clientela. 2.1. Ofensas verbales a superiores jerárquicos o a compañeros de trabajo en presencia de clientes de la empresa. 2.2. Ofensas verbales o físicas dirigidas a clientes de la empresa. 2.2.1. Ofensas físicas a clientes. 2.2.2. Ofensas verbales a clientes. 2.2.3. Ofensas verbales a clientes a través de las redes sociales. 2.3. Circunstancias atenuantes. 2.4. Las ofensas verbales o físicas al público o a la clientela en la negociación colectiva. 3. Embriaguez habitual o toxicomanía y relaciones con la clientela. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía citada.

RESUMEN: La clientela de la empresa juega un papel fundamental en la valoración de la gravedad de un despido disciplinario. La interacción del trabajador con los clientes es un elemento esencial en la prestación laboral y las conductas inadecuadas que perjudiquen la reputación empresarial, deterioren el servicio o generen un perjuicio económico o de imagen pueden justificar el despido. Este estudio se dirige a analizar el papel que la clientela tiene a la hora de valorar un despido disciplinario por ofensas verbales o físicas [art. 54.2 c) ET] o por embriaguez habitual o toxicomanía [art. 54.2 f) ET]. Se analiza cómo la jurisprudencia valora el que dichas conductas tengan lugar en presencia de clientes de la empresa o, en el caso de las ofensas, que vayan dirigidas a ellos.

PALABRAS CLAVE: Despido disciplinario, ofensas, embriaguez, toxicomanía, clientela, redes sociales.

ABSTRACT: *The company's clientele plays a fundamental role in assessing the severity of a disciplinary dismissal. Employee interaction with customers is an essential element of the work process, and inappropriate conduct that damages the company's reputation, impairs service, or causes economic or image-related harm may justify dismissal. This study aims to analyze the role of clientele in evaluating disciplinary dismissals for verbal or physical offenses [art.54.2 c) of the Workers' Statute] or for habitual drunkenness or drug addiction [art.54.2 f) of the Workers' Statute]. It examines how case law considers whether such conduct occurs in the presence of company customers or, in the case of offenses, whether it is directed at them.*

KEY WORDS: *Disciplinary dismissal, offenses, drunkenness, drug addiction, clientele, social networks.*

1. INTRODUCCIÓN

Como ha señalado la doctrina, «el cliente ha estado siempre presente en la regulación de las relaciones de trabajo, pero su presencia en la norma ha sido una presencia discreta, a menudo implícita»¹. Uno de los ámbitos donde la clientela cobra una especial importancia es el relativo al despido disciplinario del trabajador.

El despido disciplinario —regulado en el art. 54 del Estatuto de los Trabajadores— se fundamenta en la existencia de un incumplimiento contractual grave y culpable por parte del trabajador. La determinación de dicha gravedad no puede desligarse del contexto en que se producen los hechos y en ese contexto puede cobrar un papel importante la clientela o el público. En efecto, la interacción del trabajador con los clientes es un elemento esencial en la prestación laboral y las conductas inadecuadas que perjudiquen la reputación empresarial, deterioren el servicio o generen un perjuicio económico o de imagen pueden justificar el despido.

En el ámbito de las relaciones laborales, el despido disciplinario se configura como la respuesta empresarial más severa ante comporta-

¹ PÉREZ DE LOS COBOS ORIHUEL, F.: Presentación del número 3 del año 2024 de la *Revista Trabajo y Empresa*, monográfico dedicado a «El cliente en las relaciones de trabajo», p. 7.

mientos del trabajador que se consideran graves e incumplidores de sus obligaciones contractuales. Aunque la valoración de estas conductas suele centrarse en la dinámica interna entre empresa y trabajador, existe un elemento externo que adquiere relevancia creciente: la clientela o el público. No cabe duda, como ha señalado la STC 151/2004, de 20 de septiembre, de que «en la actualidad la actividad laboral o profesional posee una faceta externa, de relación social que, en cuanto tal, repercute en la imagen que de esa persona tengan los demás». Las interacciones entre el empleado y los usuarios, consumidores o beneficiarios del servicio pueden incidir de forma directa en la imagen de la empresa, la calidad del servicio prestado y, en última instancia, en la viabilidad del negocio. Por ello, las quejas reiteradas de clientes, los conflictos generados en el trato con el público o las conductas que dañan la reputación corporativa pueden constituir factores determinantes en la apreciación de la gravedad de la falta y en la justificación de un despido disciplinario. Este análisis resulta especialmente significativo en sectores orientados al servicio, donde la experiencia del cliente forma parte esencial del producto ofrecido y donde el comportamiento del trabajador frente al público se convierte en un elemento crítico para la empleabilidad y la competitividad empresarial.

De las distintas causas de despido disciplinario, este estudio se centra en el papel que la clientela tiene en dos de ellas: las ofensas verbales o físicas [art. 54.2 c) ET] y la embriaguez habitual o toxicomanía [art. 54.2 f) ET]. Se trata de analizar cómo la jurisprudencia valora que dichas conductas tengan lugar en presencia de clientes de la empresa o, en el caso de las ofensas, que vayan dirigidas a ellos.

2. OFENSAS VERBALES O FÍSICAS Y CLIENTELA

El art. 54.2 c) ET considera causa de despido disciplinario «c) Las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos». Sin embargo, junto a los sujetos enunciados por el art. 54.2 c) ET, la jurisprudencia ha venido extendiendo, desde siempre, la aplicación de esta causa de despido a las ofensas cometidas contra personas distintas de las men-

cionadas legalmente, siempre que estas personas tengan algún tipo de relación con la empresa, de manera que la conducta reprochable del trabajador puede perjudicar a la misma. Así, por ejemplo, se ha extendido su aplicación a las ofensas cometidas contra: trabajadores de otra empresa con la que el ofensor entre en relación por el cargo desempeñado², abogados del empresario³ o, por lo que aquí interesa, a los clientes de la empresa.

Sobre las ofensas verbales o físicas a los clientes de la empresa se ha pronunciado la jurisprudencia desde antiguo, incluso durante la vigencia de la Ley de Contrato de Trabajo de 21 de noviembre de 1931⁴, incluyéndolos como sujetos pasivos de esta causa de despido. En efecto, la STS de 29 de junio de 1943 (RJ 1943, 812) señaló que, «Reconocido en los hechos probados de la sentencia recurrida que varios clientes del hotel de la demandada habían dejado este debido a los malos tratos recibidos de los hermanos demandantes, quienes habían llegado a amenazar a algunos y a desafiarles, y estimado por la Magistratura *a quo* que tales constituyen faltas graves y repetidas de consideración a la demandada y a los clientes del hotel, comprendidos en el art. 89.6 LCT de 1931, es visto que se han encuadrado con acierto entre las calificadas como justas causas de despido, sin que sea desestimar el motivo de casación que se alega, porque aunque bastarían esos malos tratos de obra y de palabra a los clientes del hotel para efectuar el despido, es manifiesto que la conducta de los demandantes constituye una falta grave de consideración a la demandada que justificaría el despido de los actores, sin que se haya aplicado indebidamente precepto laboral alguno en la sentencia recurrida».

Sin embargo, a pesar de que esta es la jurisprudencia mayoritaria, no falta algún pronunciamiento judicial que no considera incluida en la causa de despido disciplinario del art. 54.2 c) ET las ofensas verba-

² STS 21 de abril de 1983 [RJ 1983\1859].

³ SSTS 4 de marzo de 1985 [RJ 1985\1269]; 2 de abril de 1987 [RJ 1987\2325].

⁴ La Ley de Contrato de Trabajo de 1931 en su art. 89 consideraba justa causa de despido «los malos tratamientos o la falta graves de respeto y consideración al patrono, a los miembros de la familia que vivan con él, a su representante o a los compañeros de trabajo».

les o físicas a clientes de la empresa. En este sentido, podemos citar la STSJ País Vasco de 23 de febrero de 2010⁵ según la cual:

del artículo 54.2 c) del ET, deducimos que no está tipificada la existencia de ofensas verbales a personas ajenas a la empresa, que no sean los familiares del empresario o de los compañeros de trabajo. Tampoco el art. 24.1.c), del convenio colectivo, amplía ese tipo disciplinario, incluso lo reduce, al no hablar de familiares, cuando se refiere a los «malos tratos de palabra u obra o falta grave de respeto y consideración a los jefes, compañeros o subordinados». Por tanto, y aunque existiera alguna frase injuriosa y se hubiera efectivamente demostrado, tal como se infiere de la comunicación de 5 de diciembre de 2008, no estaría tipificada desde el punto de vista disciplinario, por lo cual nunca podría dar lugar a sanción alguna.

Por otro lado, algún sector doctrinal y parte de la doctrina judicial considera que las ofensas verbales o físicas a personas no incluidas en el art. 54.2 c) ET deben calificarse como transgresión de la buena fe contractual⁶. En este sentido, sostienen que en este caso la sanción tendría más sentido justificarla con base en la transgresión de la buena fe contractual, pues «proteger el buen nombre de la empresa y la obligación de no provocarle daño proviene, más bien, de la obligación de actuar de buena fe»⁷. Y, en esta misma línea, algunas sentencias consideran directamente incluido este comportamiento en la transgresión de la buena fe contractual, sin plantearse si debiera encajar en la causa de despido del art. 54.2 c) ET, ofensas verbales o físicas, convirtiendo a la transgresión de la buena fe contractual en una especie de macrocausa de despido disciplinario en la que encaja cualquier comportamiento grave y culpable del trabajador⁸.

⁵ Rec. Supl. Núm. 133/2010 [JUR 2010\145673].

⁶ STSJ Extremadura/Cáceres 12 de junio de 2012 [AS 2012\2385]; STSJ Galicia 18 de junio de 1998 [AS\1998\6476].

⁷ TODOLÍ SIGNES, A.: «El despido disciplinario», en SALA FRANCO, T. (Dir.), *La extinción del contrato de trabajo*, Tirant lo Blanch, 2020, p. 105.

⁸ En este sentido, véase, entre otras muchas, STSJ Comunidad Valenciana/Valencia 27 de abril de 2004 [AS 2004\3649]: «Por ello, poco importa que la empresa solo hiciera mención en la carta de despido al art. 54 ET en sus apartados b), c) y d), pues la conducta del trabajador resulta una clara transgresión de la buena fe contractual. Y desde este punto de vista, no resulta encuadrable en el art. 39.18 del convenio colectivo de aplicación que califica como falta grave “el uso de palabras irrespetuosas o injuriosas de forma habitual durante el servicio”, y sí en el 40.6 en el que se califica como muy grave, «los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta grave al respeto y consideración al empresario, personas delegadas por este, así como demás trabajadores y público en general». Pues, como ya se ha señalado, la conducta del trabajador no consistió en el mero uso de expresiones mal sonantes, irrespetuosas o que generalmente se pueden calificar

De este modo, como sintetiza la STSJ de Canarias de 3 de marzo de 2015⁹, «La causa de despido que enuncia el art. 52 párrafo 4.º letra c) del Estatuto de los Trabajadores va encaminada a garantizar una convivencia pacífica en la empresa, y atiende al mutuo respeto que han de observar las personas que conviven en la empresa o que tienen relación con ella. Dada su amplitud, la referencia legal a personas que trabajan en la empresa permite dar cabida tanto a los miembros de la plantilla empresarial (con independencia de su asignación funcional o locativa, de que sean o no del mismo centro de trabajo, o de que sean superiores o inferiores jerárquicos) como a otras posibles personas que trabajen o aporten trabajo personal en el ámbito de la empresa, como trabajadores de empresas contratistas, trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal o colaboradores en la actividad productiva que aporten trabajo personal en el seno de la correspondiente organización empresarial. La jurisprudencia incluye también las ofensas verbales a terceros, al público o a la clientela, de manera directa (sentencia del Tribunal Supremo de 2 de junio de 1987), o bien como tipo asociado a la transgresión de la buena fe contractual, haciéndose extensivo a los casos en los que las ofensas se dirigen a los clientes de la empresa o a proveedores o a cualquier tercero que tenga relación directa o indirecta con el negocio».

En consecuencia, y aunque no falten sentencias que incluyen las ofensas verbales o físicas a clientes en la transgresión de la buena fe contractual, con carácter mayoritario, en la práctica, dicha conducta, aunque los clientes de la empresa no se encuentren incluidos entre los sujetos enumerados en el art. 54.2 c) ET, se viene incluyendo en esta causa de despido.

El concepto de clientela cobra, de este modo, una importante función en relación con esta causa de despido disciplinario. En la jurisprudencia dictada sobre ofensas verbales o físicas debemos distinguir entre las ofensas a compañeros de trabajo o superiores jerárquicos que

por injuriosas, sino en un mal trato de palabra con destinatarios concretos como fueron los dos clientes del local que denunciaron los hechos».

⁹ JUR 2015/249854.

tienen lugar en presencia de clientes de la empresa y las ofensas dirigidas directamente a los clientes.

2.1. Ofensas verbales a superiores jerárquicos o a compañeros de trabajo en presencia de clientes de la empresa

Antes de analizar esta circunstancia agravante de la gravedad de la ofensa cometida por el trabajador, conviene recordar que las ofensas físicas son siempre graves en el ámbito laboral, como lo son también en la convivencia social, por lo que la empresa tiene derecho a despedir al trabajador que ha agredido físicamente a otro. Esta postura es mantenida por la jurisprudencia desde la vigencia de la LCT, y solo la existencia de alguna posible atenuante de la culpabilidad del trabajador podrá hacer que el despido se declare improcedente. Por el contrario, las ofensas verbales pueden y deben ser enjuiciadas en el contexto en que se hubieran producido, dando lugar a la procedencia o improcedencia del despido según las circunstancias concurrentes. Por ello, en este apartado solo hacemos referencia a las ofensas verbales a superiores jerárquicos u otros compañeros de trabajo en presencia de clientes de la empresa y no a las ofensas físicas.

La jurisprudencia para valorar la gravedad de la conducta del trabajador tiene en cuenta el lugar en el que la ofensa verbal ha sido proferida y si esta se ha producido en presencia de compañeros de trabajo o de terceras personas relacionadas con la empresa. En efecto, uno de los factores más importantes que tener en cuenta a la hora de valorar la gravedad de la ofensa cometida es el de determinar si esta ha tenido trascendencia al exterior por tener lugar en presencia de otros compañeros o de clientes o terceras personas relacionadas con la empresa, pues, como es natural, el conocimiento público de la imputación supone una mayor lesividad del honor. La gravedad de la ofensa se atenúa si esta carece de publicidad, «pues si solo tienen conocimiento de la misma ofendido y ofensor, su trascendencia es muy escasa y no puede decirse que perturbe de forma imparable la convivencia laboral fundamento de esta causa de despido»¹⁰.

¹⁰ STSJ Andalucía 8 de junio de 2000 [AS 2001\3835].