

## **Según el TSJ de Castilla y León no puede atribuirse negligencia relevante en la custodia de las contraseñas a los trabajadores si la empresa no facilita un lugar seguro para su protección**

**Confirma la Sala la sentencia que declaró improcedente el despido de la trabajadora demandante. Son hechos declarados probados que un compañero de la trabajadora accedió en tres ocasiones con su usuario y contraseña, sin el conocimiento ni el consentimiento de la trabajadora, en momentos en que estaba ausente y fuera del horario de su turno de trabajo, accediendo a su carpeta para proceder a la consulta de la contraseña.**

Dichas contraseñas que había que cambiarlas cada dos meses la trabajadora las tenía apuntadas en el interior de una carpeta, no existiendo un lugar seguro para su custodia bajo llave en la empresa. A juicio de la Sala la conducta de la trabajadora despedida no merece ser sancionada con despido, ya que no puede hablarse de una transgresión de la buena fe contractual, abuso de confianza, deslealtad o fraude lo que exige un elemento intencional o al menos de negligencia relevante en la conducta de la trabajadora. El elemento intencional no está acreditado porque la utilización de sus contraseñas se hizo sin conocimiento y consentimiento de la misma. Tampoco lo está la existencia de negligencia relevante en la custodia de las contraseñas, siendo razonable que teniendo que cambiarse cada dos meses se tuvieran que apuntar en algún sitio para su recordatorio teniendo en cuenta que la empresa no facilitó ningún lugar seguro para tenerlas custodiadas bajo llave.

Órgano: Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social

Sede: Valladolid

Sección: 1

Fecha: 03/11/2022

Nº de Recurso: 2010/2022

Nº de Resolución:

Procedimiento: Recurso de suplicación

Ponente: JOSE MANUEL MARTINEZ ILLADE

Tipo de Resolución: Sentencia

### **TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CASTILLA Y LEÓN**

#### **Sala de lo Social**

#### **SENTENCIA**

En Valladolid a 3 de noviembre de dos mil veintidós.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, sede de Valladolid, compuesta por los Ilmos. Sres. anteriormente citados, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

EN NOMBRE DE S.M. EL REY

Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE EL PUEBLO ESPAÑOL

ha dictado la siguiente

## SENTENCIA

En el Recurso de Suplicación núm. 2010/2022, interpuesto por KONECTA SERVICIOS DE BPO S.L. contra la Sentencia del Juzgado de lo Social N<sup>o</sup> Uno de Valladolid, de fecha 30 de junio de 2.022, (Autos núm. 56/2022), dictada a virtud de demanda promovida por D<sup>a</sup> Justa contra KONECTA SERVICIOS DE BPO S.L. sobre DESPIDO.

Ha actuado como Ponente el Ilmo. Sr. DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ ILLADE.

## ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - Con fecha 25 de enero de 2.022 se presentó en el Juzgado de lo Social núm. Uno de Valladolid demanda formulada por D<sup>a</sup> Justa en la que solicitaba se dictase sentencia en los términos que figuran en el Suplico de la misma. Admitida la demanda y celebrado el juicio, se dictó Sentencia en los términos que consta en su parte dispositiva.

SEGUNDO. - En referida Sentencia y como Hechos Probados figuran los siguientes:

" PRIMERO.- La demandante, mayor de edad y cuyas demás circunstancias personales constan en el encabezamiento de su demanda, ha venido prestando sus servicios laborales para la demandada con la categoría profesional de teleoperadora especialista, con una antigüedad de 13/12/2018, jornada a tiempo parcial, y percibiendo un salario mensual de 1099,37 euros mensuales.

SEGUNDO.- La empresa se dedica a actividades de telemarketing y es de aplicación a la relación laboral el Convenio Colectivo estatal de empresas de Contact Center.

TERCERO.- El 3/11/2021 la empresa recibió comunicación vía mail por parte de Vodafone trasladándole los datos relativos al fraude detectado en relación al empleado con clave de acceso correspondiente a la demandante, consiste en la realización de transacciones bancarias no autorizadas.

CUARTO.- En fecha 9/11/2021 la empresa, tras las comprobaciones oportunas, realizó un informe de auditoría cuyo contenido obra en el documento 6 del ramo de prueba documental de la empresa (incorporado al acontecimiento 46 del expediente digital) y que se da por reproducido, y del que se desprende que el 27/9/2021 el compañero de la trabajadora Don Fabio , utilizando el usuario y contraseña de la actora, accedió al sistema y realizó un abono por importe de 14,63 euros en el cliente L.E.P. El 23/3/2021 asimismo dicho compañero utilizó el usuario y contraseña de la trabajadora demandante y realizó un abono de 1443,51 euros en la partida 310000003857 sin justificación. El 16/6/2021 asimismo dicho compañero, con el usuario y contraseña de la trabajadora desactivó un compromiso de permanencia de un terminal.

En todos los casos estas acciones fueron realizadas fuera del turno horario de la jornada laboral de la actora, y sin el conocimiento de la trabajadora demandante.

QUINTO.- En fecha 17/11/2021 la empresa procedió al despido disciplinario de Don Fabio , imputándole la realización de abonos injustificados con el usuario de una trabajadora de baja en la empresa, así como con el usuario de la trabajadora demandante. Copia de la carta de despido obra como documento 7 del ramo de prueba documental de la empresa, incorporada al acontecimiento 46, y se da por reproducida.

SEXTO.- En fecha 2/12/2021 la empresa entregó a la actora carta de despido disciplinario con efectos de ese mismo día por la que se le imputa la comisión de la falta comprendida en el artículo 54.2 d) del Estatuto de los Trabajadores, consistente en "la trasgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo", y del art. 67.4 del convenio de aplicación, consistente en "la falsedad, deslealtad, fraude , el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a sus

compañeros de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas". Copia de la carta obra en el ramo de prueba documental de las partes y debido a su extensión se da por reproducida.

SÉPTIMO.- El día 2/12/2021 la actora interpuso denuncia en la Comisaría de Policía de Valladolid comunicando que alguien de la empresa debe haber utilizado su usuario y contraseña para realizar los movimientos referidos, figurando como posible autor de los hechos su compañero Don Fabio (documento 3 de la parte actora, acontecimiento 45).

OCTAVO.- El día 2 de diciembre y siguientes la actora y Fabio mantuvieron conversaciones vía WhatsApp en las que el compañero reconoce lo sucedido y pide disculpas a la trabajadora. Copia de la transcripción de la conversación obra como documento número 4 del ramo de prueba de la parte actora (acontecimiento 45) y se íntegramente por reproducida.

NOVENO.- La trabajadora había recibido en fecha 10/12/2018 su login y su clave de usuario contraseña, recordándole la empresa en el escrito correspondiente la obligación de adoptar las medidas necesarias para su custodia evitando su uso por terceros. Asimismo se le facilitó el Código General de Conducta y las Normas de Sala, incorporadas en el ramo de prueba documental de la empresa y que se dan por reproducidos.

DÉCIMO.- Las contraseñas de los trabajadores deben ser cambiadas obligatoriamente cada dos meses, aconsejándole la empresa a los trabajadores que las memoricen, sin que exista lugar seguro para su custodia bajo llave (testifical de Cecilia , coordinadora).

UNDÉCIMO.- Tuvo lugar el acto de conciliación ante el SERLA en fecha 8/4/2021 con el resultado de sin avenencia."

TERCERO. - Interpuesto recurso de Suplicación contra dicha sentencia por KONECTA SERVICIOS DE BPO S.L. que fue impugnado por D<sup>a</sup> Justa y elevados los Autos a esta Sala, se designó Ponente acordándose la participación a las partes de tal designación.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Primero. Contra la sentencia de instancia, que en procedimiento de despido disciplinario estimó la demanda declarando improcedente el despido de la trabajadora demandante, recurre en suplicación la empresa demandada.

El primer motivo del recurso al amparo del artículo 193 b) de la LRJS, esto es, en el campo de la censura fáctica interesa que al hecho probado noveno se le dé la siguiente redacción: ""La trabajadora había recibido en fecha 10/12/2018 su login y su clave de usuario contraseña, recordándole la empresa en el escrito correspondiente la obligación de adoptar las medidas necesarias para su custodia evitando su uso por terceros e indicando textualmente "En consecuencia siempre Usted será la única persona responsable de la utilización correcta de su clave de usuario" Asimismo se le facilitó el Código General de Conducta y las Normas de Sala, incorporadas en el ramo de prueba documental de la empresa y que se dan por reproducidos".

No hay inconveniente en dicha modificación por no contradecir sino completar el meritado hecho y basarse en documento hábil para ello.

El segundo motivo del recurso también el campo de la censura fáctica interesa la supresión del hecho probado octavo. Éste motivo no puede tener éxito pues lisa y llanamente la recurrente pretende, sin basarse en documento o pericia del que se refleje el error evidente en la juzgadora de instancia, sustituir el criterio objetivo e imparcial de aquella por el subjetivo y parcial suyo.

El tercer motivo del recurso relativo a la adición de un nuevo hecho probado tampoco va a tener éxito, y no tanto porque no sea cierto lo que en él se dice, sino porque su contenido ya consta en los hechos probados cuarto y décimo.

Segundo. Los motivos de recurso cuarto al séptimo ya en el campo de la censura jurídica con arreglo artículo 193 c) de la LRJS los vamos a resolver conjuntamente por estar íntimamente ligados entre sí. Para ello vamos a partir del supuesto fáctico contemplado en la sentencia de instancia que se desprende del relato de hechos probados de la misma, con la modificación introducida en este recurso, así como de las afirmaciones fácticas que con dicho valor de hecho probado se contienen en la fundamentación jurídica de dicha resolución. En síntesis y como más relevante es el siguiente. La trabajadora es teleoperadora a la que se aplica el Convenio Colectivo estatal de empresas de Contac Center.

" Se imputa a la trabajadora en la carta de despido la infracción del artículo 54.2 d) del Estatuto de los Trabajadores , consistente en "la trasgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo", y del art. 67.4 del convenio de aplicación, consistente en "la falsedad, deslealtad, fraude , el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a sus compañeros de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas". Asimismo se imputa la infracción de las Normas de Sala y Código General de Conducta, al haber incumplido las obligaciones de guarda y custodia de la contraseña, permitiendo su uso por otro trabajador que realizó actuaciones injustificadas, lo que supone una grave perjuicio para la empresa al cuestionarse las medidas para garantizar los distintos accesos a los datos de los clientes e igualmente al realizarse abonos de una cantidad económicamente significativa, sin motivo ni justificación alguna.

En concreto los hechos detectados son que el 27/9/2021 el compañero de la trabajadora Don Fabio , utilizando el usuario y contraseña de la actora, accedió al sistema y realizó un abono por importe de 14,63 euros en el cliente L.E.P; que el 23/3/2021 asimismo dicho compañero utilizó el usuario y contraseña de la trabajadora demandante y realizó un abono de 1443,51 euros en la partida 310000003857 sin justificación; y que el 16/6/2021 asimismo dicho compañero, con el usuario y contraseña de la trabajadora desactivó un compromiso de permanencia de un terminal . La carta expresa que fue intención de la trabajadora facilitar las claves de acceso a los sistemas con su usuario a su compañero Don Fabio , de forma voluntaria." .

Asimismo, quedó acreditado " que el trabajador que accedió en tres ocasiones con el usuario y contraseña de la trabajadora, lo hizo sin el conocimiento ni el consentimiento de ésta, en momentos en que la trabajadora estaba ausente y fuera del horario de su turno de trabajo, y accediendo a su carpeta para proceder a la consulta de su contraseña" . Dichas contraseñas que había que cambiarlas cada dos meses la trabajadora las tenía apuntadas en el interior de una carpeta, no existiendo un lugar seguro para su custodia bajo llave en la empresa.

Tercero. Pues bien, si esto es así la Sala no puede sino coincidir con el criterio de la juzgadora de instancia en el sentido que la conducta de la trabajadora despedida no merece ser sancionada con despido. En efecto, no puede hablarse de una transgresión de la buena fe contractual, abuso de confianza, deslealtad o fraude lo que exige un elemento intencional o al menos de negligencia relevante en la conducta de dicha trabajadora. El elemento intencional no está acreditado precisamente porque la utilización de sus contraseñas se hizo sin conocimiento y consentimiento de la misma. Tampoco lo está la existencia de negligencia relevante en la custodia de las contraseñas, siendo razonable que teniendo que cambiarse cada dos meses se tuvieran que apuntar en algún sitio para su recordatorio y teniendo en cuenta que la propia empresa, más allá de la atribución de responsabilidad genérica a los trabajadores del uso correcto de las contraseñas, no facilitó ningún lugar seguro para tenerlas custodiadas bajo llave. Por todo lo anterior la calificación de improcedencia

del despido efectuada por la juzgadora de instancia se ajusta a derecho al no haber infringido la trabajadora con su conducta ni el artículo 54 del ET ni el 67.4 del Convenio Colectivo aplicable, por lo que dicha sentencia debe ser confirmada y en consecuencia el recurso debe de ser desestimado.

Cuarto. La desestimación del recurso conlleva la pérdida del depósito para recurrir y de la cantidad que, en su caso, se hubiera consignado, con arreglo al artículo 204 de la LRJS, a los que se deberá dar el destino legal una vez firme esta resolución, y asimismo conforme al artículo 235 de dicho texto procede la imposición de costas a la empresa recurrente, que comprenden los honorarios del abogado o del graduado social colegiado que hubiera actuado en el recurso, impugnándolo, en la cuantía habitual que lo viene haciendo la Sala de 500

€ más IVA.

Por lo expuesto y,

EN NOMBRE DEL REY

### FALLAMOS

Que debemos desestimar y desestimamos el recurso de suplicación interpuesto por la empresa Konecta Servicios de BPO S.L. contra la sentencia del juzgado de lo social número 1 de Valladolid en procedimiento DSP 56/2022, en materia de despido, en que han sido partes, además de la recurrente, doña Justa , y en su consecuencia debemos confirmar y confirmamos la sentencia recurrida, con imposición de costas a la empresa recurrente, que comprenden los honorarios de abogado o graduado social colegiado que hubiera actuado en la impugnación del recurso en cuantía de 500 euros más IVA. Se decreta la pérdida del depósito para recurrir, debiendo darse una vez firme esta resolución a este y a la consignación que, en su caso, se hubiere efectuado, el destino legal procedente.

Notifíquese la presente a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia en su sede de esta Capital. Para su unión al rollo de su razón, líbrese la correspondiente certificación incorporándose su original al libro de sentencias.

SE ADVIERTE QUE:

Contra la presente sentencia cabe recurso de Casación para Unificación de Doctrina, que podrá prepararse dentro de los diez días siguientes al de su notificación, mediante escrito firmado por Abogado y dirigido a esta Sala, con expresión sucinta de la concurrencia de requisitos exigidos, previstos en los números 2 y 3 del artículo 221 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social.

Todo el que intente interponer dicho recurso sin tener la condición de trabajador o causahabiente suyo, o beneficiario del régimen público de la Seguridad Social consignará como depósito la cantidad de 600,00 euros en la cuenta núm. 4636 0000 66 2010 22 abierta a nombre de la Sección 1ª de la Sala de lo Social de este Tribunal, en la oficina principal en Valladolid del Banco Santander, acreditando el ingreso.

Si se efectúa a través de transferencia bancaria desde otras entidades o por procedimientos telemáticos, se hará en la cuenta número 0049 3569 92 0005001274, código IBAN ES55, y en el campo concepto deberá contener los 16 dígitos que corresponden a la cuenta expediente indicado en el apartado anterior.

Asimismo, deberá consignar separadamente en la referida cuenta la cantidad objeto de condena, debiendo acreditar dicha consignación en el mismo plazo concedido para preparar el Recurso de Casación para Unificación de Doctrina.

Si el recurrente fuera la entidad gestora, y ésta haya sido condenada al pago de prestaciones, deberá acreditar al tiempo de preparar el citado Recurso, que ha dado cumplimiento a lo previsto en el art. 221 en relación con el 230.2.C de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social.

Firme que sea esta sentencia, devuélvanse los autos, junto con la certificación de la misma, al Juzgado de procedencia para su ejecución.

Así lo pronunciamos, mandamos y firmamos.