



Roj: **STSJ M 12656/2025 - ECLI:ES:TSJM:2025:12656**

Id Cendoj: **28079340052025100635**

Órgano: **Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **5**

Fecha: **20/10/2025**

Nº de Recurso: **611/2025**

Nº de Resolución: **644/2025**

Procedimiento: **Recurso de suplicación**

Ponente: **ALICIA CATALA PELLON**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SJS, Madrid, núm. 15, 11-06-2024 (proc. 1008/2023),  
STSJ M 12656/2025**

**Tribunal Superior de Justicia de Madrid - Sección nº 05 de lo Social**

Domicilio: C/ General Martínez Campos, 27 , Planta 2 - 28010

Teléfono: 914931935

Fax: 914931960

34002650

**NIG:**28.079.00.4-2023/0108425

**Procedimiento Recurso de Suplicación 611/2025**

**ORIGEN:**

Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid Despidos / Ceses en general 1008/2023

**Materia:**Despido

**Sentencia número: 644/2025**

**Ilmas. Sras.:**

**Dña. MARÍA AURORA DE LA CUEVA ALEU**

**PRESIDENTE**

**Dña. MARÍA BEGOÑA GARCÍA ÁLVAREZ**

**Dña. ALICIA CATALÁ PELLÓN**

En Madrid, a veinte de octubre de dos mil veinticinco, habiendo visto en recurso de suplicación los presentes autos la Sección 5 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por las Ilmas. Sras. citadas, 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

**S E N T E N C I A**

En el Recurso de Suplicación **611/2025**, formalizado por el LETRADO D. EDUARDO CINTAS IZARRA, en nombre y representación de Dña. Gloria, contra la sentencia de fecha 11 de junio de 2024 dictada por el Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid en sus autos número 1008/2023, seguidos a instancia de Dña. Gloria frente a COMPLUTEL COMUNICACIONES SL, con intervención del Ministerio Fiscal, en reclamación por Despido, siendo Magistrada-Ponente la Ilma. Sra. Dña. ALICIA CATALÁ PELLÓN, y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO:** Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al señalado Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente.

**SEGUNDO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

*"PRIMERO. La demandante prestó servicios para la demandada de 7 de mayo de 2018 a 6 de septiembre de 2023, con categoría de encargada de establecimiento y retribución de 2.065,65 euros/mes bruto con prorrateo de pagas extraordinarias.*

*SEGUNDO. Prestaba sus servicios en el centro Comercial Plaza Loranca, procurando atención a las personas y actividad que se lleva a cabo en el establecimiento de Movistar (con la que la demandada tiene subcontratada la actividad). La realización de los cometidos de la demandante se llevaba a cabo de manera presencial y telefónica.*

*TERCERO. El establecimiento cuenta con la zona de atención al público en la que se muestran los logotipos de la entidad cliente y con una zona de almacén.*

*CUARTO. La demandante utilizaba uniforme de trabajo.*

*QUINTO. Se encontraba (desde abril de 2022) en disfrute de adaptación de jornada laboral por conciliación familiar desarrollando dos semanas de trabajo en turno de mañana y dos semanas en turno de tarde (alternancia mensual) y sin prestación de servicios los domingos.*

*SEXTO. A mediados de julio de 2023 la demandada tuvo conocimiento que la actora, durante la jornada de trabajo, en el centro de trabajo, con el uniforme de trabajo ha grabado vídeos que ha subido a la red social Tick-Tok con contenidos referidos a la prestación laboral, concretamente (indicados en el orden de reproducción en vista oral):*

*- Externo- Vídeo 1*

*Se observa a la demandante, en la zona de atención al público, con uniforme de trabajo, con una mascarilla en la barbilla, con el rótulo: Mensaje escrito en el que se refleja "Mi jefe no entiende cual es el problema de porque la gente dura tan poco aquí".*

*- Externo - Vídeo 2*

*Se observa a la demandante, en la zona de atención al público, con el uniforme de trabajo (logo de la entidad cliente), con auriculares de fondo simula gritos reiterando en varias ocasiones el descalificativo "hijo de puta" y con el rótulo "cuando ya eres una experta en call center".*

*Representa una especie de parodia en la que la demandante parece estar esperando a una persona para resolver una cuestión técnica. La voz en "off" emite gritos y el descalificativo referido mientras la demandante se muestra en el rol propio de atención telefónica.*

*- Externo - Vídeo 3*

*Se observa a la demandante en el almacén, con uniforme de trabajo indicando: "lamento decirte que cuando te deja no eras la pareja, eras la plaga".*

*- Externo - Vídeo 4*

*Se observa a la demandante en el almacén, con uniforme de trabajo refiriendo la expresión (con música de fondo): "hablando claro, tengo un problema ...."*

*- Externo - Vídeo 5*

*Se observa a la demandante, grabado en la zona de atención al público con uniforme de trabajo (logo cliente) refiriendo la expresión "Por motivos personales, estaré haciendo mala cara toda la vida".*



- Externo - Vídeo 6

*Se observa a la demandante, grabado en el almacén con uniforme de trabajo Exposición de la frase "Menos mal que no eres rencorosa y que no guardas rencor"*

**SÉPTIMO.** Con fecha 18 de julio de 2023 se comprobó notarialmente que el listado de vídeos indicados por representante de la demandada podían ser visualizados en la red social Tik-Tok, (persona usuaria "@ DIRECCION000 "), de acceso libre y en el que se observa a la actora vertiendo las expresiones indicadas anteriormente.

**OCTAVO.** Con fecha 6 de septiembre de 2023 le fue notificado a la demandante decisión de despido disciplinario con efectos de ese mismo día, por haber realizado publicación y grabación de vídeos en la red social Tick-Tok mientras se encontraba llevando a cabo su desempeño laboral, en el centro de trabajo, con uniforme de trabajo. Se indican un total de doce vídeos que se describen. (Por reproducida la comunicación extintiva).

**NOVENO.** La demandante no ostentaba la condición de representante de las personas trabajadoras.

**DÉCIMO.** Resulta de aplicación el Convenio colectivo de Comercio Metal de la Comunidad de Madrid".

**TERCERO:**En dicha sentencia recurrida en suplicación se emitió el siguiente fallo o parte dispositiva:

*"Se desestima la demanda formulada por D.ª Gloria con DNI NUM000, frente a COMPLUTEL COMUNICACIONES SL con CIF B82227802, declarando procedente el despido que se produjo con efectos de 6 de septiembre de 2023 absolviendo a la demandada de las pretensiones en su contra efectuadas".*

**CUARTO:**Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por Dña. Gloria , formalizándolo posteriormente; tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte.

**QUINTO:**Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección en fecha 10/07/2025, dictándose la correspondiente y subsiguiente providencia para su tramitación en forma.

**SEXTO:**Nombrada Magistrada-Ponente, se dispuso el pase de los autos a la misma para su conocimiento y estudio, señalándose el día 14 para los actos de votación y fallo.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sección de Sala los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.**Frente a la sentencia de instancia que ha calificado como procedente el despido de la actora, se alza su representación Letrada en suplicación, formulando recurso que canaliza a través del artículo 193 LRJS, apartados b) y c) y que ha sido impugnado por la representación Letrada de la empresa.

Del firme por no modificado relato fáctico, resulta esencial tener en cuenta que:

? La actora presta servicios para la demandada desde el 7-5-18 como encargada de establecimiento en el centro comercial Plaza Loranca procurando atención a las personas en el establecimiento de Movistar, con la que la empresa tiene subcontratada la actividad, realizando sus cometidos de manera presencial y telefónica.

? Ha sido despedida con efectos de 6-9-23, por realizar la publicación y grabación de doce vídeos (la sentencia describe su contenido en el ordinal sexto del relato fáctico) en la red social TikTok durante su desempeño laboral, en el centro en el que presta servicios y vistiendo uniforme de trabajo.

**SEGUNDO.**-En sede de revisión fáctica, se insta:

1.- La adición de un nuevo hecho probado, numerado como octavo bis, que indique los siguiente:

"OCTAVO BIS.- La empresa COMPLUTEL COMUNICACIONES, SL notificó a la trabajadora la carta de despido sin llevar a cabo expediente contradictorio previo."

No se admite por su irrelevancia en este supuesto concreto, como a continuación razonaremos.

2.- En segundo lugar, la modificación del ordinal sexto, para que quede redactado del modo siguiente:

"SEXTO.- A mediados de julio de 2023, la demandada tuvo conocimiento que la actora, en el centro de trabajo, con el uniforme de trabajo ha grabado videos que ha subido a la red social Tik-Tok (indicados en el orden de reproducción en vista oral):

- Externo -video 1

Se observa a la demandante, en la zona de atención al público, con uniforme de trabajo, con una mascarilla en la barbilla, con el rótulo: Mensaje escrito en el que se refleja "Mi jefe no entiende cual es el problema de porque la gente dura tan poco aquí".

- Externo-video 2

Se observa a la demandante, en la zona de atención al público, con el uniforme de trabajo (logo de la entidad cliente), con auriculares de fondo, simula gritos reiterando en varias ocasiones el descalificativo "hijo de puta" y con el rótulo "cuando ya eres un experto en call center"

Representa una especie de parodia en la que la demandante parece estar esperando a una persona para resolver una cuestión técnica. La voz en "off" emite gritos y el descalificativo referido mientras la demandante se muestra en el rol propio de atención telefónica.

- Externo - video 3

Se observa a la demandante en el almacén, con uniforme de trabajo indicando: "lamento decirte que cuando te deja no eres la pareja, eres la plaga"

- Externo - video 4

Se observa a la demandante en el almacén, con uniforme de trabajo refiriendo la expresión (con música de fondo): "hablando claro, tengo un problema"

- Externo - video 5

Se observa a la demandante, grabando en la zona de atención al público con uniforme de trabajo (logo cliente) refiriendo la expresión "Por motivos personales, estaré haciendo mala cara toda la vida"

- Externo - video 6

Se observa a la demandante, grabado en el almacén con uniforme de trabajo. Exposición de la frase: "Menos mal que no eres rencorosa y que no guardas rencor."

La empresa demandada no tenía prohibido a sus trabajadores el uso del teléfono personal durante la jornada de trabajo."

No se admite porque la redacción que pretende incluirse en el sentido de que lo que se publicaba era un contenido relacionado con la prestación laboral, predetermina el fallo y sobre la ausencia de prohibición de utilización del teléfono móvil durante la jornada, dicha circunstancia no guarda relación ni remotamente indirecta, con lo que aquí se debate.

**TERCERO.** En el tercer motivo en el que el recurso se estructura se denuncia, a través del artículo 193 c) LRJS, la infracción por vulneración del artículo 218 LEC en relación al artículo 97 LRJS, achacando a la sentencia de instancia haber incurrido en el vicio procesal de la incongruencia infra petita por dejar de resolver una alegación muy relevante como lo fue la que se planteó en su escrito de demanda, al denunciar la vulneración del artículo 7 del convenio 158 de la OIT, extremo, en todo caso, ratificado en la vista.

Ciertamente, el ordinal undécimo de la demanda expresa literalmente lo que sigue:

"...Que además de todo lo expuesto anteriormente, el despido efectuado adolece de un evidente defecto de forma, ya que la empresa demandada ha prescindido de forma absoluta del procedimiento previo establecido en el Convenio 158 de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, para la terminación de la relación laboral, lo que conlleva la declaración de improcedencia del despido realizado. En el artículo 7 del citado Convenio 158 de la OIT, se establece lo siguiente: "No deberá darse por terminada la relación de trabajo de un trabajador por motivos relacionados con su conducta o rendimiento antes de que se le haya ofrecido la posibilidad de defenderse de los cargos formulados contra él, a menos que no pueda pedirse razonablemente al empleador que le conceda esta posibilidad..."

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, habiendo prescindido la empresa demandada sin justificación alguna, de la tramitación del procedimiento previo estipulado en el Convenio 158 de la OIT, para el supuesto de terminaciones de relaciones laborales, como es el presente caso, imponiendo directamente sin trámite previo alguno la sanción máxima de despido disciplinario a la trabajadora, el mismo debe ser declarado improcedente por defecto de forma..."

Y en el suplico del recurso se insta la anulación de la sentencia de instancia.

Pues bien. El motivo no se puede acoger.

La sentencia cuenta con datos suficientes para que nos pronunciemos sobre el particular lo que, vista la sentencia del Tribunal Supremo de 18-11-24, Rec. 4735/23 determinaría el fracaso del recurso en ese aspecto no resuelto, por ser el despido de fecha 6-9-23 y anterior, por tanto, a su fecha de publicación.

Es evidente que si la parte de la demanda no resuelta por el Juzgado de lo Social, no determinaría una variación del signo del fallo, no podemos acceder a la anulación de la sentencia de instancia porque con ello únicamente podríamos saturar aún más si cabe a la desbordada instancia resultando una medida inútil, además, atendidas las circunstancias del caso si el fallo de la sentencia recurrida nunca podría modificarse por la específica fecha de efectos del despido que enjuiciamos ahora.

**CUARTO.** Como se recuerda en la STS de 9 de enero de 2024, Rec. nº. 3852/2022 "...En nuestra STS 149/2023, de 21 de febrero, Rcd. 3723/2021, recordamos la doctrina contenida en la STS de 19 de julio de 2010, Rcd. 2643/2009 que subrayó que los más elementales principios de justicia exigen una perfecta proporcionalidad y adecuación entre el hecho, la persona y la sanción, y en este orden de cosas, no puede operarse objetiva y automáticamente, sino que tales elementos han de enlazarse para buscar en su conjunción la auténtica realidad jurídica que de ella nace, a través de un análisis específico e individualizado de cada caso concreto, con valor predominante del factor humano, pues en definitiva se juzga sobre la conducta observada por el trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, o con ocasión de ellas.

En esta sentencia aparecen resumidos los criterios aplicables cuando se trata de examinar eventuales quiebras del deber de buena fe. Así:

a) El principio general de la buena fe forma parte esencial del contrato de trabajo, no solo como un canon hermenéutico de la voluntad de la voluntad de las partes reflejada en el consentimiento, sino también como una fuente de integración del contenido normativo del contrato, y, además, constituye un principio que condiciona y limita el ejercicio de los derechos subjetivos de las partes para que no se efectúe de una manera ilícita o abusiva con lesión o riesgo para los intereses de la otra parte, sino ajustándose a las reglas de lealtad, probidad y mutua confianza, convirtiéndose, finalmente, este principio general de buena fe en un criterio de valoración de conductas al que ha de ajustarse el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, siendo, por tanto, los deberes de actuación o de ejecución del contrato conforme a la buena fe y a la mutua fidelidad o confianza entre empresario y trabajador una exigencia de comportamiento ético jurídicamente protegido y exigible en el ámbito contractual;

b) La transgresión de la buena fe contractual constituye un incumplimiento que admite distintas graduaciones en orden singularmente a su objetiva gravedad, pero que, cuando sea grave y culpable y se efectúe por el trabajador, es causa que justifica el despido, lo que acontece cuando se quiebra la fidelidad y lealtad que el trabajador ha de tener para con la empresa o se vulnera el deber de probidad que impone la relación de servicios para no defraudar la confianza en el trabajador depositada, justificando el que la empresa no pueda seguir confiando en el trabajador que realiza la conducta abusiva o contraria a la buena fe;

c) La inexistencia de perjuicios para la empresa o la escasa importancia de los derivados de la conducta reprochable del trabajador, por una parte, o, por otra parte, la no acreditación de la existencia de un lucro personal para el trabajador, no tiene trascendencia para justificar por sí solos o aisladamente la actuación no ética de quien comete la infracción, pues basta para tal calificación el quebrantamiento de los deberes de buena fe, fidelidad y lealtad implícitos en toda relación laboral, aunque, junto con el resto de las circunstancias concurrentes, pueda tenerse en cuenta como uno de los factores a considerar en la ponderación de la gravedad de la falta, con mayor o menor trascendencia valorativa dependiendo de la gravedad objetiva de los hechos acreditados;

d) Igualmente, carece de trascendencia y con el mismo alcance valorativo, la inexistencia de una voluntad específica del trabajador de comportarse deslealmente, no exigiéndose que éste haya querido o no, consciente y voluntariamente, conculcar los deberes de lealtad, siendo suficiente para la estimación de la falta el incumplimiento grave y culpable, aunque sea por negligencia, de los deberes inherentes al cargo.

e) Los referidos deberes de buena fe, fidelidad y lealtad, han de ser más rigurosamente observados por quienes desempeñan puestos de confianza y jefatura en la empresa, basados en la mayor confianza y responsabilidad en el desempeño de las facultades conferidas.

...Con carácter general, al igual que debe efectuarse en la valoración de la concurrencia de la "gravedad" con relación a las demás faltas que pueden constituir causas de un despido disciplinario, al ser dicha sanción la más grave en el derecho laboral, debe efectuarse una interpretación restrictiva, pudiendo acordarse judicialmente que el empresario resulte facultado para imponer otras sanciones distintas de la de despido, si del examen de las circunstancias concurrentes resulta que los hechos imputados, si bien son merecedores de sanción, no lo son de la más grave, como es el despido, por no presentar los hechos acreditados, en relación

con las circunstancias concurrentes, una gravedad tan intensa ni revestir una importancia tan acusada como para poder justificar el despido efectuado...".

Dicha doctrina jurisprudencial conduce a la desestimación del recurso porque convenimos con la Magistrada de instancia en que, efectivamente y en este caso, puede apreciarse la concurrencia de la nota de gravedad indispensable para justificar la sanción dado que un análisis concreto y pormenorizado del hecho probado tercero de la sentencia recurrida y de los vídeos cuyo contenido en él se describen evidencia una conducta perpetrada en el interior del centro de trabajo y vistiendo uniforme, que compromete la imagen de la empresa, percibiéndose, además, por parte de la actora una intencionalidad de crítica que va más allá que un contenido meramente inocuo, siendo, como indica la sentencia absolutamente proporcionado el grado de reproche empresarial.

Por todo ello, el recurso decae, procediendo la confirmación del fallo recurrido.

**VISTOS** los anteriores preceptos y los demás de general aplicación,

## FALLAMOS

Desestimamos el recurso de suplicación interpuesto por el LETRADO D. EDUARDO CINTAS IZARRA, en nombre y representación de Dña. Gloria, contra la sentencia de fecha 11 de junio de 2024 dictada por el Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid en sus autos número 1008/2023, seguidos a instancia de Dña. Gloria frente a COMPLUTEL COMUNICACIONES SL, con intervención del Ministerio Fiscal, en reclamación por Despido, y confirmamos la sentencia recurrida. Sin costas.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

**MODO DE IMPUGNACIÓN:** Se hace saber a las partes que contra esta sentencia cabe interponer recurso de casación para la unificación de doctrina que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de DIEZ DÍAS hábiles inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia. Siendo requisito necesario que en dicho plazo se nombre al letrado que ha de interponerlo. Igualmente será requisito necesario que el recurrente que no tenga la condición de trabajador, causahabiente suyo o beneficiario del Régimen Público de la Seguridad Social o no gozare del derecho de asistencia jurídica gratuita, acredite ante esta Sala al tiempo de preparar el recurso haber depositado 600 euros, conforme al artículo 229 de la LRJS, y consignado el importe de la condena cuando proceda, presentando resguardos acreditativos de haber efectuado ambos ingresos, separadamente en la cuenta corriente nº 2876-0000-00-0611-25 que esta sección tiene abierta en BANCO DE SANTANDER sita en PS. del General Martínez Campos, 35; 28010 Madrid, pudiendo en su caso sustituir la consignación de la condena en metálico por el aseguramiento de la misma mediante el correspondiente aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por la entidad de crédito (art.230.1 L.R.J.S).

Se puede realizar el ingreso por transferencia bancaria desde una cuenta corriente abierta en cualquier entidad bancaria distinta de BANCO DE SANTANDER. Para ello ha de seguir todos los pasos siguientes:

Emitir la transferencia a la cuenta bancaria siguiente: IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274. En el campo ordenante, se indicará como mínimo el nombre o razón social de la persona física o jurídica obligada a hacer el ingreso y si es posible, el nif /cif de la misma. En el campo beneficiario, se identificará al juzgado o tribunal que ordena el ingreso. En el campo "observaciones o concepto de la transferencia", se consignarán los 16 dígitos que corresponden al procedimiento 2876-0000-00-0611-25.

Una vez adquiera firmeza la presente sentencia, devuélvanse los autos originales al Juzgado de lo Social de su procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.