



JURISPRUDENCIA

EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL COMO ELEMENTO PROTECTOR EN SUPUESTOS DE CESIÓN ILEGAL DE TRABAJADORES

*Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Cuarta, de lo Social,
2775/2025, de 04.06.2025*

Ponente: Ángel Antonio Blasco Pellicer

J. Eduardo López Ahumada**

Universidad de Alcalá

1. INTRODUCCIÓN

La sentencia aborda con especial relevancia la problemática de la cesión ilegal de trabajadores en el marco de las relaciones triangulares entre empresas del grupo y entidades aseguradoras. El pronunciamiento se enmarca en un recurso de casación en el que se analiza si la prestación de servicios por parte de trabajadores de Santander Customer Voice (SCV) en favor del Banco Santander constituye una cesión ilícita conforme al artículo 43 del Estatuto de los Trabajadores (ET). Aunque el objeto principal del litigio gira en torno a la calificación jurídica de la relación laboral, la sentencia introduce un elemento de interés adicional, es decir, la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional contratado por SCV con la aseguradora Liberty. Este dato, recogido en los hechos probados, plantea interrogantes sobre el alcance de la cobertura aseguradora en supuestos de responsabilidad derivada de una eventual declaración de cesión ilegal, especialmente en contextos donde los trabajadores actúan en nombre de una entidad distinta a su empleadora formal. La resolución, por tanto, ofrece una oportunidad para reflexionar sobre la interacción entre el régimen de responsabilidad civil profesional y las garantías laborales en escenarios de descentralización productiva.

2. SUPUESTO DE HECHO

El conflicto colectivo resuelto por la sentencia tiene su origen en la demanda interpuesta por FESIBAC-CGT, que denunció una presunta cesión ilegal de trabajadores

* Recibido el 3 de julio de 2025. Aprobado 18 de julio de 2025.

** Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

entre Santander Customer Voice (SCV) y Banco Santander. La pretensión sindical consistía en que se declarase que los trabajadores formalmente contratados por SCV, pero que prestaban servicios para el banco, estaban en realidad integrados en su estructura organizativa, lo que configuraría una cesión ilícita conforme al artículo 43 del ET. La Audiencia Nacional desestimó la demanda, lo que motivó el recurso de casación. El conflicto afectaba a más de 550 trabajadores distribuidos en varios centros de trabajo, todos ellos dedicados a tareas de atención telefónica a clientes del banco, en un contexto de reorganización interna del grupo empresarial.

Uno de los elementos clave fue el proceso de despido colectivo llevado a cabo por Banco Santander en 2020, en cuyo marco se pactó la recolocación de hasta 1.100 empleados en otras sociedades del grupo, entre ellas SCV. Esta medida, adoptada como mecanismo de flexibilidad interna, implicaba el mantenimiento de la antigüedad, salario fijo y beneficios sociales, aunque bajo el convenio colectivo de la empresa de destino. En virtud de este acuerdo, 450 empleados del banco fueron transferidos a SCV, que ya contaba con una plantilla previa de 139 trabajadores. Esta movilidad funcional fue uno de los puntos de conflicto, al cuestionarse si se trataba de una verdadera externalización o de una cesión encubierta, especialmente por la continuidad funcional y la falta de autonomía de SCV respecto del banco.

Desde el punto de vista organizativo, SCV contaba con una estructura jerárquica propia, con directores y responsables en cada centro de trabajo. No obstante, algunos de sus altos cargos también ocupaban puestos directivos en Banco Santander, lo que generaba dudas sobre su independencia real. SCV prestaba servicios exclusivamente al banco, en virtud de un contrato mercantil, y giraba facturas por conceptos como banca telefónica y recobro. Aunque el banco mantenía contratos similares con otras empresas externas, algunas de estas relaciones fueron canceladas y asumidas por SCV, lo que reforzaba su papel como proveedor interno. Esta situación planteaba interrogantes sobre la existencia de una relación laboral encubierta entre los trabajadores y el banco, más allá de la formalidad contractual.

En cuanto a las condiciones materiales de trabajo, los empleados de SCV desarrollaban su actividad en oficinas cedidas por el banco o por otras empresas del grupo, compartiendo en algunos casos espacios con personal del banco. Utilizaban herramientas informáticas y aplicaciones propiedad del banco, accedían a datos de sus clientes y disponían de correos electrónicos con dominio corporativo del grupo Santander. Aunque formalmente estaban sujetos al convenio de Contact Center, su actividad se integraba funcionalmente en la operativa del banco, incluyendo formación en productos financieros, cumplimiento normativo y atención al cliente bancario. No obstante, sus funciones estaban limitadas a operaciones sencillas, sin intervención en productos complejos como hipotecas o fondos de inversión.

Un elemento adicional de interés fue la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional contratado por SCV con la aseguradora Liberty, que cubría los daños

derivados de la actuación profesional de sus empleados. Este dato, aunque no central en el litigio, fue considerado relevante por su posible implicación en la atribución de responsabilidades en caso de declararse la cesión ilegal. La sentencia también recogió que SCV gestionaba internamente aspectos como vacaciones, permisos y evaluación del desempeño, aunque bajo estándares del grupo. Finalmente, el recurso de casación fue desestimado por el Tribunal Supremo, que confirmó la sentencia de instancia y rechazó la existencia de cesión ilegal, consolidando así la validez del modelo de externalización adoptado por el grupo Santander.

3. ARGUMENTACIÓN JURÍDICA

La sala de lo social del Tribunal Supremo comienza su fundamentación jurídica recordando que el objeto del recurso de casación interpuesto por FESIBAC-CGT era la impugnación de la sentencia de la Audiencia Nacional que desestimó la existencia de cesión ilegal entre Santander Customer Voice (SCV) y Banco Santander. El recurso se articuló en doce motivos, de los cuales los diez centrales pretendían la revisión de los hechos probados, conforme al artículo 207.d) de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS). El Tribunal, sin embargo, reitera su doctrina consolidada según la cual la revisión fáctica solo procede cuando el error alegado se desprende de forma clara, directa e inequívoca de documentos con eficacia probatoria plena, sin necesidad de valoraciones subjetivas o interpretaciones. En este sentido, se citan precedentes como la STS 1025/2016, de 23 de noviembre, que establece que no cabe sustituir el criterio objetivo del juzgador por el juicio subjetivo del recurrente.

El Tribunal también rechaza el primer motivo del recurso, basado en la supuesta infracción de normas procesales esenciales, como los artículos 24.1 y 120.3 de la Constitución Española y el artículo 97.2 LRJS. La Sala considera que la sentencia recurrida cumple con los requisitos de motivación exigidos por la jurisprudencia constitucional, en particular la STC 95/1990, que establece que la motivación no exige una descripción exhaustiva del proceso intelectual del juzgador, sino una argumentación suficiente que permita el control jurisdiccional. En consecuencia, el Tribunal concluye que no se ha producido indefensión ni vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva, desestimando este motivo por falta de fundamento.

En cuanto al fondo del asunto, el motivo duodécimo del recurso denunciaba la infracción del artículo 43 del ET, que prohíbe la cesión de trabajadores fuera de los supuestos legalmente permitidos. No obstante, el Tribunal advierte que dicho motivo se construye sobre una base fáctica distinta a la declarada probada en la instancia, lo que constituye un supuesto de la cuestión. La sala recuerda que no puede revisarse el derecho aplicable partiendo de hechos no acreditados, conforme a la doctrina reiterada en sentencias como la STS 738/2024, de 28 de mayo. Además, el recurso no desarrolla adecuadamente la infracción normativa alegada, incumpliendo el deber de fundamentación exigido en recursos extraordinarios.

Desde el punto de vista sustantivo, el Tribunal analiza si concurren los elementos típicos de la cesión ilegal. Nos referimos a la falta de autonomía organizativa del empleador formal, la integración del trabajador en la estructura del cesionario y la dirección efectiva por parte de este último. En este caso, la sala considera que, aunque existen indicios de coordinación entre SCV y Banco Santander, no se acredita una pérdida de autonomía suficiente para declarar la cesión ilegal. Se valora especialmente que SCV cuenta con estructura propia, asume la gestión laboral y dispone de medios materiales, aunque algunos sean compartidos o cedidos. La Sala también destaca que la existencia de un contrato mercantil entre ambas entidades y la facturación por servicios prestados refuerzan la apariencia de una externalización lícita.

Un aspecto novedoso abordado en la sentencia es la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional contratado por SCV. Aunque no constituye el núcleo del litigio, el Tribunal reconoce que este elemento puede tener relevancia en la delimitación de responsabilidades en caso de que se hubiera declarado la cesión ilegal. Sin embargo, al no prosperar esta calificación, el seguro queda como un dato accesorio. La sala no entra a valorar su alcance indemnizatorio, pero deja abierta la posibilidad de que en otros supuestos similares pueda ser un factor determinante en la atribución de responsabilidades civiles derivadas de la actuación profesional de los trabajadores.

El fallo de la sentencia desestima íntegramente el recurso de casación interpuesto por FESIBAC-CGT, confirma la sentencia de la Audiencia Nacional y declara su firmeza. No se hace pronunciamiento sobre costas, conforme al artículo 235 LRJS. Con esta resolución, el Tribunal Supremo consolida su doctrina sobre los límites de la cesión ilegal en contextos de descentralización productiva dentro de grupos empresariales, reafirmando que la existencia de vínculos societarios o funcionales no basta por sí sola para desvirtuar la legalidad de una externalización, siempre que se mantenga la autonomía organizativa y la gestión efectiva por parte del empleador formal.

La sentencia resulta significativa porque visibiliza la intersección entre el Derecho del Trabajo y el Derecho del Seguro en contextos de externalización empresarial. La existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional contratado por la empresa formal empleadora introduce una mayor protección jurídica que, podría tener implicaciones relevantes en futuros litigios. En particular, plantea la cuestión de si este tipo de pólizas puede operar como mecanismo de transferencia del riesgo empresarial en supuestos de responsabilidad derivada de una eventual ilicitud en la organización del trabajo. Además, permite reflexionar sobre el papel preventivo del seguro en la gestión de riesgos laborales, especialmente en sectores donde la descentralización funcional es estructural y los límites entre empleador real y formal se difuminan. Esta sentencia, por tanto, invita a repensar el diseño de las coberturas aseguradoras en clave laboral, más allá de su tradicional función indemnizatoria.

4. LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA CITADAS

Art. 24.1 CE; Art. 120.3 CE; Art. 248.3 LOPJ; Arts. 87.1, 87.2, 87.6, 90.1, 97.2, 207.c), 207.d), 207.e), 235 LRJS; Art. 43 ET; Art. 8 RD 1483/2012

STS 1025/2024, de 16 de julio, STS 943/2022, de 29 de noviembre, STS 950/2022, de 30 de noviembre, STS 26/2023, de 11 de enero, STS 738/2024, de 28 de mayo, STS 885/2016, de 25 de octubre, STS 934/2016, de 8 de noviembre, STS 36/2017, de 17 de enero, STS 1025/2016, de 23 de noviembre, STS 6/2012, de 6 de junio, STS 28/05/2013, STS 03/07/2013, STS 25/03/2014, STS 27/03/2000, STS 11/01/2017, STS 22/01/1998, STS 11/12/1997, STS 10/07/2000, STS 16/11/1998, STS 24/10/2002, STS 17/04/1991, STS 26/05/1992

5. CONCLUSIONES

La sentencia reviste especial interés desde la perspectiva de la responsabilidad civil en el ámbito laboral, al introducir en el debate sobre la cesión ilegal de trabajadores un elemento poco habitual, esto es, la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional suscrito por la empresa formal empleadora. Aunque el núcleo del litigio giraba en torno a la calificación de la relación laboral, la mención expresa de esta póliza en los hechos probados permite reflexionar sobre el papel que pueden desempeñar los seguros en la cobertura de daños derivados de actuaciones profesionales en contextos de descentralización productiva. En particular, la sentencia plantea si la aseguradora pudiera responder frente a terceros, incluido el propio trabajador, en caso de que se hubiera declarado la cesión ilegal y se derivaran responsabilidades civiles o patrimoniales. Esta dimensión adquiere relevancia en sectores donde la externalización de servicios es estructural y los trabajadores actúan en nombre de entidades distintas a su empleadora formal. La resolución contribuye a delimitar el alcance de la cobertura aseguradora en escenarios de responsabilidad empresarial compleja, y abre la puerta a futuras controversias sobre la articulación entre el régimen laboral y los mecanismos de aseguramiento en el marco de las relaciones triangulares.