

Tribunal Constitucional

TC (Sala Segunda) Sentencia num. 160/2021 de 4 octubre

JUR\2021\333155



PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: Ámbito laboral: relevancia de grabaciones sonoras sobre el derecho a la protección de datos de carácter personal (art. 18.4 CE): despido de asesor comercial por la persistencia en el mantenimiento de una actitud renunente, tras varias advertencias por su incorrecto proceder, detectado en las grabaciones: utilización inicial de las mismas con fines de calidad y de servicio formativo, en cumplimiento de la cláusula pactada con los representantes de los trabajadores: cuestión ajena al contenido del derecho fundamental: necesidad de determinar si la actitud renunente del empleado es susceptible de ser sancionada que corresponde a los órganos judiciales: vulneración inexistente: vulneración inexistente.

ECLI:ECLI:ES:TC:2021:160

Jurisdicción:Constitucional

Recurso de Amparo 3884/2017

Ponente:Don Pedro José González-Trevijano Sánchez

El Tribunal Constitucional desestima el recurso de amparo contra Auto contra el (auto de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo de18-05-2017, por el que se inadmite el recurso de casación para la unificación de doctrina interpuesto contra la sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de27-05-2016, por la que se desestima el recurso de suplicación interpuesto contra la sentencia del Juzgado de lo Social núm. 4 de Zaragoza, de09-06-2015, pronunciada en el procedimiento sobre impugnación de despido disciplinario por vulneración del derecho fundamental a la intimidad personal en la faceta de protección de datos de carácter personal: inexistencia.

• SENTENCIA 160/2021, de 4 de octubre

• ECLI:ES:TC:2021:160

La Sala Segunda del Tribunal Constitucional, compuesta por la magistrada doña Encarnación Roca Trías, presidenta, y los magistrados don Juan Antonio Xiol Ríos, don Pedro José González-Trevijano Sánchez, don Antonio Narváez Rodríguez y don Ricardo Enríquez Sancho, ha pronunciado

EN NOMBRE DEL REY

la siguiente

SENTENCIA

En el recurso de amparo núm. 3884-2017, promovido por don P.D.D.S. contra el [auto de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo de 18 de mayo de 2017 \(JUR 2017, 141300\)](#), por el que se inadmite el recurso de casación para la unificación de doctrina núm. 3016-2016 interpuesto contra la sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Aragón núm. 379/2016, de 27 de mayo de 2016, por la que se desestima el recurso de suplicación núm. 357-2016 interpuesto contra la sentencia del Juzgado de lo Social núm. 4 de Zaragoza núm. 276/2015, de 9 de junio de 2015, pronunciada en el procedimiento sobre despido núm. 635-2014. Ha comparecido la entidad Telefónica de España, S.A.U. Ha intervenido el Ministerio Fiscal. Ha sido ponente el magistrado don Juan Antonio Xiol Ríos.

I. ANTECEDENTES

1

Don P.D.D.S., representado por la procuradora de los tribunales doña Miriam Rodríguez Crespo, bajo la dirección de la letrada doña Elena García García, interpuso demanda de amparo contra las resoluciones que se citan en el encabezamiento de esta sentencia mediante escrito registrado en el tribunal el 20 de julio de 2017.

2

El recurso tiene su origen en los siguientes antecedentes:

a) La sentencia del Juzgado de lo Social núm. 4 de Zaragoza núm. 276/2015, de 9 de junio de 2015, pronunciada en el procedimiento sobre despido núm. 635-2014, acordó estimar el recurso interpuesto por el demandante de amparo en cuanto a la declaración de improcedencia de su despido, pero desestimó que fuera nulo.

La sentencia declaró hechos probados que el demandante de amparo trabajaba para la empresa Telefónica de España, S.A.U., en calidad de asesor comercial, estando encargado de atender telefónicamente a los clientes. La empresa le comunicó su despido el 6 de junio de 2014 por la comisión de una falta muy grave del art. 212 i) y j) de la normativa laboral, en relación con el [art. 54.2 b\) y d\)](#) de la [Ley del estatuto de los trabajadores \(RCL 1995, 997\)](#) (LET). El despido fue justificado por la empresa en que durante diferentes días de los meses de marzo y abril de 2014 y hasta en un total de ocho ocasiones "se ha podido constatar una deficiente atención y una dilación injustificada en la resolución de los problemas que le planteaban, sin seguir los procedimientos establecidos para encauzar las incidencias, incluso en algunos casos facilitándoles información errónea". El demandante de amparo fue advertido en varias ocasiones de la incorrección de su proceder, dándose las indicaciones para una actuación adecuada. También se declara probado que: (i) todos los asesores telefónicos conocen, desde al menos 2003, que sus conversaciones con los clientes son grabadas y que entre las obligaciones de la coordinadora del servicio está proceder a las escuchas de las conversaciones de los asesores comerciales con los clientes al objeto de comprobar como desarrollan su trabajo; y (ii) la empresa firmó el 18 de noviembre de 2003 con

la representación de los trabajadores un documento de desarrollo de compromisos en que, en relación con la monitorización de las llamadas de los asesores, "la dirección de la empresa manifiesta que la finalidad del proyecto es la identificación de carencias formativas para la prestación de los servicios de atención y ventas, que permita la elaboración de planes individuales de formación y mejora de competencias capaces de superar las referidas carencias [...] asumiendo la empresa el compromiso de que la monitorización no tendrá en ningún caso como objetivo su utilización como un mecanismo disciplinario".

La sentencia, frente a la invocación del [art. 18.4 CE \(RCL 1978, 2836\)](#) para justificar la nulidad del despido por haber incumplido la empresa el acuerdo de que la grabación de las conversaciones nunca tendría una finalidad disciplinaria, argumenta que (i) la monitorización de las llamadas resulta una medida proporcionada dentro de las facultades de control empresarial de la que tienen perfecto conocimiento los asesores comerciales y (ii) "que el texto de lo acordado no excluye en modo alguno que la empresa no pueda utilizar tales grabaciones como forma de comprobación del cumplimiento de la prestación de trabajo por parte de los asesores, ya que precisamente se pacta que la finalidad es la identificación de carencias formativas para elaborar planes individuales de formación. Esta es la finalidad de la monitorización, pero ello no excluye que la empresa pueda utilizar este soporte como medio de prueba en caso de constatar, no ya un defecto de formación en el trabajador sino un incumplimiento grave de sus deberes laborales. De seguir con la tesis de parte actora, si un asesor tuviera un comportamiento despectivo (insultos o amenazas a un cliente) y el cliente no llegara a tramitar una reclamación a la compañía demandada, la empresa quedaría inerte frente a este comportamiento del asesor, aunque fuera descubierta esta actuación. La empresa puede ejercer el poder disciplinario sobre trabajadores cuya única herramienta de trabajo es la comunicación telefónica. De no aceptar este control, con las limitaciones verificadas ya por el Tribunal Supremo en la sentencia reseñada, se impediría el ejercicio del derecho de control empresarial, pues en otro caso, los asesores quedarían inmunes a tal control sobre la forma concreta en que desarrollan su labor con los clientes, únicos interlocutores de los asesores. No hay, por lo tanto, vulneración de los actos propios, ni transgresión de la buena fe contractual en la empresa demandada" (fundamento jurídico 4).

En todo caso, la sentencia consideró el despido improcedente al valorar que, en el contexto general de las circunstancias en que el demandante de amparo desarrollaba su actividad, el contenido de las grabaciones no constataba un incumplimiento muy grave de las obligaciones laborales que justificara el despido del demandante y no cualquier otra medida disciplinaria menos gravosa.

b) El demandante de amparo y la empresa interpusieron recurso de suplicación que fue tramitado con el núm. 357-2016 por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Aragón. El demandante alegó, entre otros motivos de recurso, la vulneración del [art. 18.4 CE](#) insistiendo en el incumplimiento del compromiso de la empresa de que las grabaciones nunca tendrían una finalidad

disciplinaria.

Ambos recursos fueron desestimados por sentencia núm. 379/2016, de 27 de mayo de 2016. En lo que se refiere a la invocación del [art. 18.4 CE](#) la desestimación se fundamenta, con cita de jurisprudencia del Tribunal Supremo y de la [STC 39/2016, de 3 de marzo \(RTC 2016, 39\)](#), en que las grabaciones tal como son efectuadas por la empresa no lesionan el derecho invocado y que el compromiso asumido por la empresa "en ningún caso puede traducirse en la inmunidad de los asesores frente al control empresarial de la actividad laboral que desempeñan, siempre que se realice en condiciones de respeto a su esfera íntima inatacable" (fundamento jurídico 4).

c) El demandante de amparo interpuso recurso de casación para la unificación de doctrina, tramitado con el núm. 3016-2016 por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, siendo inadmitido por [auto de 18 de mayo de 2017 \(JUR 2017, 141300\)](#) por falta de contradicción.

3

El demandante solicita que se estime el recurso de amparo por vulneración del derecho a la protección de datos personales ([art. 18.4 CE \(RCL 1978, 2836\)](#)) declarándose la nulidad del [auto \(JUR 2017, 141300\)](#) de inadmisión del recurso de casación para la unificación de doctrina con retroacción de actuaciones a dicho pronunciamiento para que se dicte otro respetuoso con ese derecho. La invocación del [art. 18.4 CE](#) la fundamenta, con cita en la [STC 29/2013, de 11 de febrero \(RTC 2013, 29\)](#), en el incumplimiento del compromiso suscrito con la empresa, en el que se descartaba que la monitorización de las grabaciones de las conversaciones de los asesores con los clientes pudiera ser utilizada como mecanismo disciplinario. También afirma que la medida adoptada por la empresa carece de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, al entender que existen instrumentos menos invasivos para alcanzar el mismo objetivo.

El recurrente afirma que la demanda de amparo tiene especial transcendencia constitucional, conforme a lo establecido en la [STC 155/2009, de 25 de junio \(RTC 2009, 155\)](#), ya que le permitiría aclarar la doctrina contenida en la [STC 29/2013](#) con el fin de (i) concretar la amplitud del derecho a la intimidad personal a que se refiere el [art. 18.4 CE](#) en el puesto de trabajo, dadas las nuevas realidades sociales y el incremento de la vigilancia y control al través de medios informáticos y digitales y (ii) el efecto sobre este derecho del incumplimiento empresarial del compromiso de no usar las grabaciones con fines disciplinarios.

4

La Sección Tercera del tribunal, por providencia de 19 de marzo de 2018, acordó la admisión a trámite del recurso de amparo, apreciando que concurre una especial transcendencia constitucional porque el recurso plantea un problema o afecta a una faceta de un derecho fundamental sobre el que no hay doctrina de este Tribunal [[STC 155/2009 \(RTC 2009, 155\)](#), FJ 2 a); y, en aplicación de lo dispuesto por el [art.](#)

[51 LOTC \(RCL 1979, 2383\)](#) , requerir atentamente de los órganos judiciales la remisión de las actuaciones y el emplazamiento de quienes hubieran sido parte en el procedimiento, a excepción de la recurrente, para que pudiesen comparecer en el plazo de diez días en el citado proceso de amparo.

5

La Secretaría de Justicia de la Sala Segunda del tribunal, por diligencia de ordenación de 23 de mayo de 2018, acordó tener por personada a la empresa Telefónica de España, S.A.U., representada por la procuradora de los tribunales doña María del Carmen Ortiz Cornago, bajo la dirección de la letrada doña María José Rubio Reina, y dar vista de las actuaciones al Ministerio Fiscal y a las partes personadas por un plazo común de veinte días para presentar las alegaciones que estimasen pertinentes.

6

El Ministerio Fiscal, por escrito registrado el 13 de junio de 2018, formuló alegaciones interesando la desestimación del recurso de amparo.

El Ministerio Fiscal concreta que el objeto del recurso es exclusivamente dilucidar "el alcance del compromiso asumido por la empresa sobre cuya interpretación discrepan el demandante y las sentencias cuestionadas, cuestión que solo de manera tangencial afecta al derecho que se entiende vulnerado dado el ámbito laboral a presencia, y que se refiere a la existencia o no de la renuncia del empresario al control de las obligaciones dimanante del contrato del contrato de trabajo por medio de la 'monitorización' de las conversaciones habidas, o de modo más claro de la renuncia empresarial a la utilización con fines disciplinarios".

El Ministerio Fiscal afirma, atendiendo al relato de hechos probados en la vía judicial y a la concreta fundamentación de las resoluciones impugnadas en relación con el ejercicio del poder disciplinario empresarial sobre los trabajadores cuya única herramienta de trabajo es la comunicación telefónica, que "ambas sentencias han analizado el compromiso asumido por la empresa a que la demanda se refiere, han partido de la forma en que se lleva a cabo la grabación de las conversaciones telefónicas, intensidad, contenido, afectación del derecho a la intimidad, así como de los poderes y dirección y control empresarial, y han llegado a la conclusión, de la posibilidad de hacer uso disciplinario de las grabaciones, conclusión que no puede estimarse inmotivada, arbitraria, o irrazonable, ni indebidamente restrictiva de los derechos fundamentales a presencia del trabajador ahora demandante".

7

La parte comparecida, por escrito registrado el 21 de junio de 2018, formuló alegaciones solicitando la desestimación del recurso de amparo, argumentando que el demandante de amparo utiliza este recurso como una nueva instancia judicial y que la cuestión relativa a la eventual afectación de las grabaciones telefónicas al derecho a la intimidad en el contexto de estas concretas relaciones laborales ya ha

sido abordado en distintos procedimientos e instancias siempre con resultado desestimatorio.

8

El demandante de amparo, por escrito de 26 de junio de 2018, formuló alegaciones reiterando la argumentación expuesta en su demanda.

9

Por providencia de 30 de septiembre de 2021, se señaló para deliberación y votación de la presente sentencia el día 4 de octubre del mismo año.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1

El objeto del recurso

El objeto de este recurso es determinar si las decisiones judiciales de confirmar la improcedencia, pero no la nulidad, del despido del recurrente con fundamento en los incumplimientos laborales puestos de manifiesto mediante las grabaciones sonoras del desarrollo de su labor como asesor comercial para una compañía de telefonía ha vulnerado su derecho a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE \(RCL 1978, 2836\)](#)) por haberse incumplido el compromiso de la empresa con la representación de los trabajadores de que esas grabaciones, que eran conocidas y consentidas por los asesores comerciales, no tendrían "en ningún caso como objetivo su utilización como un mecanismo disciplinario".

2

La especial transcendencia constitucional de la demanda

La presente demanda de amparo, como ya se indicó en la providencia de admisión, tiene especial transcendencia constitucional porque plantea un problema o afecta a una faceta de un derecho fundamental sobre el que no hay doctrina de este tribunal [[STC 155/2009 \(RTC 2009, 155\)](#) , FJ 2 a)].

La jurisprudencia constitucional ha abordado la relevancia de grabaciones sonoras sobre los derechos fundamentales en el contexto de las relaciones laborales, pero solo lo ha hecho desde la perspectiva del derecho a la intimidad ([art. 18.1 CE \(RCL 1978, 2836\)](#)) y no desde la que se plantea en este caso, sobre el derecho a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE](#); [STC 98/2000, de 10 de abril \(RTC 2000, 98\)](#)). Por otra parte, la jurisprudencia constitucional también ha analizado la afectación que sobre el derecho a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE](#)) de los trabajadores tiene la decisión empresarial de grabación de imágenes mientras desarrollan su actividad laboral vinculado a la circunstancia de que hubiera un conocimiento del hecho mismo de la grabación ([STC 39/2016, de 3 de marzo \(RTC 2016, 39\)](#)). La singularidad del presente recurso, que le dota de carácter novedoso, es que si bien los trabajadores en este

caso asesores comerciales de una compañía de telefonía— eran conocedores del hecho de la grabación, tenían un compromiso expreso de la empresa de que en ningún caso tendrían como objetivo su utilización como un mecanismo disciplinario. Por tanto, la trascendencia constitucional del asunto consiste en determinar la relevancia que para la configuración del derecho a la protección de datos del carácter personal ([art. 18.4 CE](#)) tienen las condiciones pactadas entre las partes respecto del uso de los datos de carácter personal obtenidos mediante estas grabaciones.

3

La jurisprudencia constitucional sobre la afectación del derecho a la protección de datos de carácter personal (art. 18.4CE (RCL 1978, 2836)) de las grabaciones a los trabajadores

a) La jurisprudencia constitucional, en la citada [39/2016 \(RTC 2016, 39\)](#) , ha establecido, en desarrollo de la jurisprudencia sentada en la [STC 292/2000, de 30 de noviembre \(RTC 2000, 292\)](#) , los siguientes elementos relevantes en cuanto a la afectación en el derecho a la protección de datos de carácter personal de las grabaciones a los trabajadores por parte de la empresa empleadora:

(i) Las grabaciones en un soporte físico que facilitan la identidad de una persona constituyen un dato de carácter personal que queda integrado en la cobertura del [art. 18.4 CE](#), ya que el derecho fundamental amplía la garantía constitucional a todos aquellos datos que identifiquen o permitan la identificación de la persona y que puedan servir para la confección de su perfil (ideológico, racial, sexual, económico o de cualquier otra índole) o para cualquier otra utilidad que, en determinadas circunstancias, constituya una amenaza para el individuo (STC [292/2000](#) , de 30 de noviembre, FJ 6).

(ii) El derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE](#)) persigue garantizar un poder de control sobre los datos personales de la persona afectada, sobre su uso y destino, con el propósito de impedir su tráfico ilícito y lesivo para la dignidad y derecho del afectado. "Pero ese poder de disposición sobre los propios datos personales nada vale si el afectado desconoce qué datos son los que se poseen por terceros, quiénes los poseen, y con qué fin" (STC [292/2000](#) , de 30 de noviembre, FJ 6). De modo tal que es parte conformadora de este derecho fundamental "la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo" (STC [292/2000](#) , de 30 de noviembre, FJ 6). Este derecho a la información opera también cuando existe habilitación legal para recabar los datos sin necesidad de consentimiento, pues es patente que una cosa es la necesidad o no de autorización del afectado y otra, diferente, el deber de informarle sobre su poseedor y el propósito del tratamiento.

(iii) En su proyección a las relaciones laborales, si bien el consentimiento del trabajador para la obtención de datos "se entiende implícito en la relación negocial, siempre que el tratamiento de datos de carácter personal sea necesario para el

mantenimiento y el cumplimiento del contrato firmado por las partes" (STC 39/2016 , FJ 3); el deber de información sigue existiendo, ya que forma parte del contenido esencial del derecho a la protección de datos, en los términos establecidos en la STC 39/2016 , FJ 3.

b) La jurisprudencia del Tribunal Europeo Derechos Humanos también ha incidido en la relevancia del deber de información tanto sobre la existencia misma de la grabación como sobre los usos y fines de su obtención y tratamiento. Así, en la [STEDH de 17 de octubre de 2019 \(TEDH 2019, 144\)](#) , caso López Ribalda y otros c. España , siguiendo lo ya establecido en la [STEDH de 5 de septiembre de 2017 \(TEDH 2017, 61\)](#) , caso Bărbulescu c. Rumanía , la Gran Sala, rectificando el criterio seguido en la [STEDH de 9 de enero de 2018 \(TEDH 2018, 1\)](#) , declara que la videovigilancia no informada de las zonas de caja, ante la constatación de pérdidas que podían atribuirse a hurtos, resultó ser una medida proporcionada que tenía por objeto proteger la actividad empresarial y recuerda que, a fin de garantizar la proporcionalidad de las medidas de grabación en el lugar de trabajo en aquel caso de imágenes , los tribunales nacionales deben tener en cuenta, entre otros aspectos, (i) si se ha notificado al empleado la posibilidad de que se adopten estas medidas de vigilancia y su aplicación efectiva; (ii) si el empleador ha dado razones legítimas para justificar la vigilancia y el alcance de la misma; (iii) la utilización por el empleador de los resultados de la vigilancia y si esos resultados se han utilizado para lograr el objetivo declarado de la medida; y (iv) si se han proporcionado al empleado las medidas apropiadas, que pueden consistir en el suministro de información a los empleados interesados o a los representantes del personal en cuanto a la instalación y el alcance de la vigilancia, la declaración de esa medida a un órgano independiente o la posibilidad de presentar una denuncia (§ 116).

4

Aplicación de la jurisprudencia constitucional al supuesto enjuiciado

a) En el presente caso, tal como ha quedado acreditado en las actuaciones, se pone de manifiesto como hechos no controvertidos por las partes y declarados en las sentencias judiciales impugnadas los siguientes:

(i) Los asesores comerciales telefónicos eran conocedores de que sus conversaciones con los clientes eran grabadas y de que entre las obligaciones de la coordinación del servicio estaba proceder a las escuchas de las conversaciones al objeto de comprobar cómo desarrollan su trabajo. De hecho, el recurrente fue advertido en diversas ocasiones sobre la inadecuación de su proceder con fundamento en las grabaciones realizadas.

(ii) La empresa había firmado con la representación de los trabajadores un documento de desarrollo de compromisos en que, en relación con la monitorización de las llamadas de los asesores, "la dirección de la empresa manifiesta que la finalidad del proyecto es la identificación de carencias formativas para la prestación de los servicios de atención y ventas, que permita la elaboración de planes

individuales de formación y mejora de competencias capaces de superar las referidas carencias [...] asumiendo la empresa el compromiso de que la monitorización no tendrá en ningún caso como objetivo su utilización como un mecanismo disciplinario".

(iii) El recurrente, asesor comercial telefónico de una compañía de telefonía, fue despedido por la comisión de una falta muy grave con fundamento en que durante diferentes días de los meses de marzo y abril de 2014 y hasta en un total de ocho ocasiones se había constatado una deficiente atención y una dilación injustificada en la resolución de los problemas que le planteaban los clientes, sin seguir los procedimientos establecidos para encauzar las incidencias, incluso en algunos casos facilitándoles información errónea. El demandante de amparo, con fundamento en el contenido de esas grabaciones, fue advertido en varias ocasiones de la incorrección de su proceder, dándose las indicaciones para una actuación adecuada, a pesar de la cual se mantuvo en su actitud.

(iv) En vía judicial se consideró que no existió nulidad del despido por vulneración del [art. 18.4 CE \(RCL 1978, 2836\)](#) , aunque sí improcedencia ante la falta de constatación de un incumplimiento muy grave, con el argumento de que (i) la monitorización de las llamadas era una medida proporcionada dentro de las facultades de control empresarial de la que tienen perfecto conocimiento los asesores comerciales y (ii) lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores no excluye la utilización de las grabaciones como forma de comprobación del cumplimiento de la prestación de trabajo por parte de los asesores y, por tanto, el incumplimiento grave de sus deberes laborales que puedan llevar al ejercicio del poder disciplinario de la empresa.

b) En atención a lo expuesto, de conformidad con lo interesado por el Ministerio Fiscal en este procedimiento de amparo, debe concluirse que no se ha vulnerado al recurrente su derecho a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE](#)).

El objeto de controversia en este recurso no es ni la posibilidad legal de que el empleador adopte estas medidas de vigilancia laboral ni que en virtud de estas pudiera llegar a ejercerse el poder disciplinario empresarial. El problema constitucional que se plantea, desde la perspectiva del derecho a la protección de datos de carácter personal ([art. 18.4 CE](#)), queda limitado a determinar la afectación que sobre este derecho tiene el supuesto incumplimiento del empleador de su compromiso con los representantes de los trabajadores de que la medida de observación y grabación del desarrollo laboral de esta categoría profesional "no tendrá en ningún caso como objetivo su utilización como un mecanismo disciplinario".

El Tribunal constata que el empleador dio estricto cumplimiento a las exigencias de información previa respecto de la posibilidad y efectiva existencia de las observaciones y grabaciones de las conversaciones telefónicas, de las que el recurrente no ha negado en ningún momento ser conocedor; también constata, respecto de una cuestión que tampoco ha sido negada por la empleadora

compareciente en este recurso de amparo, que su compromiso expreso es que esta injerencia en el derecho a la protección de datos de carácter personal de sus asesores comerciales, entre los que se encontraba el recurrente, no tendría en ningún caso como objeto su uso para fines disciplinarios.

Asimismo, el tribunal destaca como singularidad relevante en este caso, tomando en consideración la declaración de hechos probados, que las grabaciones fueron utilizadas en primera instancia con los fines de calidad de servicio y formativos a los que se comprometió la empleadora con la representación de los trabajadores, habida cuenta de que, con fundamento en la monitorización sonora de su desempeño laboral, el demandante de amparo fue advertido en varias ocasiones de la incorrección de su proceder fines de calidad de servicio , dándose las indicaciones para una actuación adecuada fines formativos . La persistencia en el mantenimiento de una actitud renuente del demandante de amparo al cumplimiento de las indicaciones aportadas por la empleadora en el ejercicio de su dirección empresarial para el más correcto cumplimiento de los deberes contractuales en favor también de los clientes, usuarios y consumidores de la prestación de asesoramiento fue la que posteriormente determinó el ejercicio de acciones disciplinarias y el despido del demandante de amparo.

Atendido que en el caso examinado las grabaciones se han utilizado inicialmente para la actividad formativa y de detección de deficiencias, el aspecto nuclear del presente recurso se circunscribe a determinar si la interpretación de la cláusula pactada con los representantes de los trabajadores admite que la constatada voluntad renuente del demandado a asumir las indicaciones empresariales pueda ser considerada como un comportamiento susceptible de ser sancionado. La determinación de esta cuestión corresponde a los órganos judiciales, pero es ajena al contenido del [artículo 18.4 CE](#).

Por tanto, el tribunal debe concluir que no se ha vulnerado el derecho a la protección de datos ([art. 18.4 CE \(RCL 1978, 2836\)](#)) invocado por el demandante de amparo.

Fallo

En atención a todo lo expuesto, el Tribunal Constitucional, por la autoridad que le confiere la [Constitución \(RCL 1978, 2836\)](#) de la Nación española, ha decidido desestimar el recurso de amparo interpuesto por don P.D.D.S..

Publíquese esta sentencia en el "Boletín Oficial del Estado".

Dada en Madrid, a cuatro de octubre de dos mil veintiuno.