
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 reproachable 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].

En este sentido, ya la STS de 2 de junio de 1987 (RJ 1987, 4100) insistió en la gravedad que revisten las ofensas cuando estas se vier-ten delante de clientes de la empresa: «acusa la interpretación errónea del art. 54.2.c), del Estatuto de los Trabajadores; lo que también tiene que decaer porque es claro que las expresiones proferidas por el actor [...] dirigidas a un superior, en su presencia y en la de otros jefes y empleados, en plena actividad del Casino, revisten la suficiente gra-vedad y culpabilidad para subsumir su conducta en la justa causa de despido procedente tipificada en el precepto invocado, constituyendo una ofensa grave en menoscabo de la dignidad de su inmediato supe-rior, sin haber mediado provocación por parte de este; máxime cuando consta que unos días antes el actor incurrió en una falta similar que fue objeto de sanción inferior, no impugnada; no pudiendo olvidarse que los hechos han ocurrido en un establecimiento público con gran afluencia de clientes, los cuales son acreedores a un trato exquisito, que exige como norma elemental de convivencia un comportamiento ejemplar por parte de los empleados».

Para determinar la gravedad de las ofensas la jurisprudencia vie-ne reiterando la aplicación de la doctrina gradualista. Si la teoría gra-dualista es aplicable en todo el ámbito del derecho disciplinario, en lo laboral su más frecuente invocación se produce cuando se trata de subsumir o no los hechos imputados al trabajador en el art. 54.2 c) ET, pues lo que este precepto contempla como ofensas verbales viene a constituir el sustrato de lo que en Derecho Penal da lugar al delito de injurias, y «conocida es la jurisprudencia que en el orden de la juris-dicción criminal destaca el carácter relativista, contingente y circuns-tancial de dichos delitos» (STS 17 de noviembre de 1988, RJ 1988, 8598). De esta manera, habrá de atenderse a los factores subjetivos que intervienen en el hecho, la intención del trabajador, que exige un claro ánimo de injuriar, y el momento y circunstancias en que se lleva a cabo, pues una misma palabra, acto o gesto puede revestir la máxima gravedad en una determinada ocasión y carecer absolutamente de ella en otras. Solo un análisis minucioso y riguroso de todas las circuns-tancias o factores concurrentes puede llevar al juez a la calificación correcta del despido.

La doctrina judicial suele insistir en la publicidad de las ofensas como circunstancia agravante. En este sentido, son muy numerosas las sentencias que vienen afirmando que «los hechos constituyen una falta grave de respeto y desconsideración, cuya gravedad viene acreditada por el hecho de haberse realizado en presencia de otros compañeros de trabajo y de los clientes de la empresa que se encontraban presentes y, por tanto, con publicidad»¹¹. La relación empleado-cliente «debe cuidarse al máximo pues la desconsideración y trato vejatorio a estos repercute en la buena imagen de la empresa y perjudica su crédito en el mercado al que van dirigidos sus productos»¹². Las ofensas verbales a superior jerárquico o a compañeros de trabajo delante de la clientela, especialmente cuando nos encontramos ante empresas de servicios, afectan a la buena imagen de la empresa y constituyen, por ello, una circunstancia agravante a la hora de valorar la gravedad de las ofensas cometidas¹³.

Incluso cuando las ofensas verbales o físicas tienen lugar fuera del lugar y tiempo de trabajo el despido puede ser declarado procedente, si dichas ofensas se realizan además, delante de posibles clientes de la empresa. Así, señala la STSJ de Castilla-La Mancha de 22 de junio de 2023¹⁴ que es lícito el despido de un trabajador que agrede a un compañero en un bar después de comer tras tomar unas copas al entender que los hechos repercuten en el trabajo porque la agresión condiciona ineludiblemente las futuras relaciones entre compañeros y porque, además, afecta a la imagen de la empresa ya que ocurrió en presencia de terceras personas, potenciales clientes de esta.

¹¹ STSJ Aragón 23 de noviembre de 2021 [JUR 2021\1345]. En sentido similar, STSJ Madrid 29 de mayo de 2020 [JUR 2020\231393]; STSJ Andalucía/Granada 3 de noviembre de 2010 [JUR 2011/123298]; STSJ Andalucía/Málaga 19 de diciembre de 2003 [AS 2004/940]; STSJ Canarias 30 de abril de 2014 [AS 2014/2181]; STSJ Andalucía/Málaga 19 de diciembre de 2003 [AS 2004/940]; STSJ Valencia 29 de julio de 2002 [JUR 2003\156003]; STSJ Cataluña 25 de octubre de 2013 [JUR 2013\360746].

¹² STSJ Cataluña 11 de junio de 2013 [JUR 2013\261136].

¹³ STSJ Andalucía/Sevilla 19 de octubre de 2010 [AS 2011\13]. Como señala la STSJ Cataluña 26 de abril de 2002 [JUR 2002\173900] «no puede desconocerse la circunstancia de que la empresa demandada es una empresa de servicios cuya imagen es vital para su viabilidad».

¹⁴ JUR 2023\308486.

La doctrina judicial hace hincapié en el daño que para la imagen de la empresa tienen las faltas de respeto a compañeros de trabajo o superiores jerárquicos que tienen lugar delante de clientes de la empresa, mucho más cuando esta se dedica a la venta a terceros de los productos que comercializa. En este sentido, señala la STSJ de Baleares de 16 de abril de 2016¹⁵, que «Dicha actividad mercantil tiene lugar en un entorno de competencia, de tal suerte que el cliente, destinatario de los productos cuya venta constituye la actividad de la empresa, tiene la posibilidad de elegir entre distintos establecimientos y centros comerciales a la hora de realizar sus compras. De ahí la importancia de la imagen que la empresa proyecta hacia sus clientes. Muchas veces la imagen que los clientes obtienen de una empresa es la que transmiten las personas que les atienden al realizar sus compras. La amabilidad y simpatía de dichas personas ofrecen sin duda una imagen positiva del comerciante y favorecen que el cliente, satisfecho, retorne. De igual modo, las malas formas y la falta de educación y la escasa o nula colaboración producen una impresión desfavorable que puede ahuyentar al cliente. Este efecto se produce con mayor intensidad en un entorno en el cual el cliente observa comportamientos como el de la recurrente hacia su compañera de trabajo. Ya no solo es que el cliente pueda sentirse incómodo por el reproche efectuado a veces por un trabajador hacia otro, sino que además, tales conductas transmiten una impresión de falta de orden, de competencia, de desajuste. Una impresión desfavorable en suma».

Por otro lado, hay que tener en cuenta que las ofensas vertidas contra la empresa o trabajadores de esta en las redes sociales pueden tener un claro impacto en la clientela de la empresa y en su prestigio, de manera que en este caso la libertad de expresión del trabajador encontraría como límite el derecho al honor. En este sentido, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 19 de julio de 2019¹⁶ ha declarado procedente el despido de un trabajador que publicó insultos y comentarios ofensivos hacia la empresa, sus respon-

¹⁵ JUR 2016\139385.

¹⁶ AS 2019\1874. En el mismo sentido, la STSJ Aragón 18 de mayo de 2016 [AS 2016\1172] considera procedente el despido de una trabajadora que difundió en una red social un mensaje

sables y compañeros en su perfil de Twitter. Señala la Sala que «se trata de comentarios escritos desde el perfil público del actor en una conocida red social, alguno de ellos, al menos, lanzado en tiempo de trabajo, cual por su contenido sucede con el referido a una compañera del departamento de postventa, que se nos antojan totalmente gratuitos, inapropiados y poco edificantes y, lo que es peor, ofensivos para algún trabajador de la empresa, incluidos sus directivos, que son fácilmente identificables por los datos facilitados, amén de indicativos de un estado de cosas en el centro de trabajo en el que presta servicios que no parece, precisamente, serio y halagüeño, redundando, en suma, en perjuicio del nombre y la posición competitiva de la demandada en el mercado. Por supuesto que el demandante es libre de expresar sus ideas y opiniones en las redes sociales, mas tal derecho tiene un límite representado por el honor de las personas a las que se refiere y también, en este caso, por el buen nombre de la empresa para la que trabaja».

En todo caso, cuando las expresiones ofensivas se comunican a través de cauces electrónicos, como pueden ser páginas web o blogs creados y gestionados por el trabajador, comentarios a pie de página en los sitios web o en blogs de otras personas o instituciones, foros de Internet, redes sociales (Facebook, Twitter, etc.), documentos escritos, sonoros o vídeos colgados en sitios web destinados a ello (Megaupload, YouTube, etc.), la confrontación entre la libertad de expresión del trabajador y el poder de dirección del empresario plantea muchas dudas. Para analizar este tipo de conductas de los trabajadores desde un punto de vista disciplinario, tanto en lo relativo a su ilicitud como en lo relativo a la valoración de su gravedad de cara a justificar un despido, los órganos judiciales consideran que hay que tener en cuenta diversos factores, debiendo ponerse en correlación todos ellos: el concreto contenido de lo expresado o comunicado; el número y la calidad de los destinatarios de la comunicación pretendida por el trabajador al hacerla, así como el número y calidad de destinatarios previsibles de

vejatorio y ofensivo contra sus superiores jerárquicos. Ese mensaje se difundió por la red social en la que están incluidos tanto trabajadores de la empresa como terceras personas.

la misma en función del medio utilizado para transmitirlo, su carácter restringido o no y de las personas a las que se había dirigido; el daño real o potencial que la conducta puede causar a la imagen e intereses de la empresa o de sus directivos, trabajadores, colaboradores o clientes, debiendo valorarse la previsibilidad de los efectos para el trabajador a la hora de realizar su conducta; y los intereses y derechos que el trabajador pueda estar defendiendo al emitir sus comentarios o informaciones, así como su intencionalidad¹⁷.

2.2. Ofensas verbales o físicas dirigidas a clientes de la empresa

Las ofensas verbales o físicas a clientes de la empresa reúnen normalmente para la jurisprudencia la suficiente gravedad como para justificar el despido pues sin duda perjudican la imagen de la empresa. Cuando las ofensas verbales o físicas van dirigidas a clientes de la empresa debemos plantearnos cuál es el fundamento de la causa de despido contenida en el art. 54.2 c) ET. En efecto, el contenido de esta causa de despido no supone una conculcación de las obligaciones principales derivadas del puesto de trabajo, sino que «se refiere a una conducta, en rigor, no infractora de la carga estrictamente prestacional»¹⁸. Por ello, doctrina y jurisprudencia han tratado de buscar en todo momento cuál es la razón de ser o el fundamento de esta.

Los argumentos doctrinales son muy variados. Así, para algunos se trata de «incumplimientos que afectan a los deberes mínimos de

¹⁷ En este sentido véase, SJS Albacete 29 de noviembre de 2022 [AS 2023\1250]. Señala esta sentencia que «se ha de valorar que el medio utilizado por el trabajador, reseña publicada en el buscador Google, supone una publicidad y difusión externa, debiéndose tener en cuenta sus efectos multiplicadores que hacen aparecer informaciones imprevisibles almacenadas en sitios web asociadas a términos de búsqueda más o menos relacionados con las mismas, por lo que es fácil que una persona que utiliza un buscador para encontrar un producto o una empresa encuentre por esta vía múltiples comentarios e informaciones (con mayor o menor grado de fiabilidad) sobre dicho producto o empresa, siendo muy difícil en ocasiones determinar el origen de dichas informaciones y eliminar aquellas que carezcan de fundamento, siendo además, un medio no restringido al que puede acceder cualquier persona».

¹⁸ GOÑI SEIN, J.L.: «Las ofensas al honor y la repercusión disciplinaria de las proferidas fuera de la empresa», en *Relaciones Laborales*, 1987-I, p. 404.

convivencia»¹⁹ y para otros de «infracción de deberes conexos con el de disciplina en el trabajo»²⁰ o «de mantener en armonía la convivencia que engendra toda relación laboral»²¹. Por su parte, la jurisprudencia, cuando la ofensa va dirigida a compañeros de trabajo no superiores jerárquicamente al ofensor, sitúa el fundamento de esta causa de despido en la necesidad de mutuo respeto y consideración entre las personas que forman la empresa²², mientras que cuando la ofensa va destinada al empresario o directivos de la empresa a los anteriores argumentos se une la exigencia de una disciplina jerárquica laboral indispensable en la organización del trabajo, pues se entiende que «la ofensa a un superior lleva implícita una conducta de desobediencia o indisciplina»²³.

Pues bien, cuando las ofensas verbales o físicas van dirigidas a clientes de la empresa el fundamento de esta causa de despido no puede ser solo el mutuo y recíproco respeto entre las personas que integran la empresa, ni la disciplina jerárquica, sino que es necesario encontrar algún otro fundamento. Y este fundamento no es otro que el perjuicio que puede causarse a la empresa, ya sea a su imagen o a su prestigio social. No hay duda de la importancia que tiene para una empresa la imagen que esta proyecta hacia sus clientes y esto es lo que justifica que las ofensas verbales o físicas a los clientes de la empresa se encuadren en esta causa de despido²⁴.

En este sentido, se ha afirmado que la ofensa grave y culpable hacia un cliente «quebranta un deber de lealtad a la empresa, por cuanto no

¹⁹ ALONSO OLEA, M. y CASAS BAAMONDE, M. E.: *Derecho del Trabajo*, Servicio de Publicaciones de la Facultad de Derecho de la UCM, 14.ª ed., revisada, 1995, p. 412.

²⁰ MONTOYA MELGAR, A.: *Derecho del Trabajo*, Tecnos, 45.ª ed., 2024, p. 540.

²¹ GÁRATE CASTRO, J. L.: «Ofensas verbales o físicas. Algunos criterios de la jurisprudencia sobre malos tratos a considerar en la aplicación del art. 54.2 c) ET», en *Revista de Política Social*, núm. 128, 1980, p. 186.

²² SSTJS 10 de marzo de 1979 [RJ 1979\1125]; 27 de febrero de 1986 [RJ 1986\944]. En este sentido, señala la STSJ Islas Baleares 19 de abril de 2016 [JUR 2016\139385] «la empresa, en cuanto que es un ente integrado por un colectivo de personas necesariamente obligadas a relacionarse entre sí, debe velar porque el principio rector de la relación entre las personas que la integran, mandos y trabajadores sea el mutuo y recíproco respeto».

²³ STSJ Galicia 11 de enero de 1994 [AS 1994\204].

²⁴ Véase, STSJ Andalucía/Málaga 8 de junio de 2000 [AS 2001\3835] según la cual, «el apartado c) del art. 54 ET, aunque referido a empresarios, familiares de este o personas que trabajen en la empresa, hay que hacerlo extensivo a las ofensas dirigidas a los clientes, pues indirectamente perjudican el crédito y la buena imagen de la empresa».

se puede permitir la ofensa a los clientes que son quienes a la empresa privada le dan la oportunidad de pervivencia de su negocio en una economía de mercado que exige tanto en la prestación del servicio como tal, como en la atención al cliente. Si se valora la ofensa al superior o compañero, con más razón al cliente por cuanto de la atención recibida se fidelizará a este hacia el servicio de la empresa»²⁵.

2.2.1. *Ofensas físicas a clientes*

Por lo que se refiere a las ofensas físicas a clientes, al igual que las ofensas físicas a compañeros de trabajo o superiores jerárquicos, la doctrina judicial considera, con carácter general, que reúnen la suficiente gravedad como para justificar el despido²⁶. Ahora bien, si el trabajador sufre alguna alteración psíquica que le priva de su capacidad de entendimiento y libertad de decisión, puede atenuarse su culpabilidad y el despido ser declarado improcedente²⁷. Igualmente, tampoco tendrá derecho la empresa a despedir al trabajador que agrede físicamente a otro si ha existido provocación suficiente por parte del agredido²⁸. Generalmente, las ofensas físicas suelen ir precedidas de discusiones en las que se intercambian insultos ambas partes, pero este hecho no se considera provocación suficiente que impida sancionar con el despido la conducta del trabajador, pues a pesar de la indignación que el insulto recibido puede provocar, nunca justifica el paso de

²⁵ STSJ Castilla y León/Burgos 13 de abril de 2015 [JUR 2015\114194].

²⁶ A modo de ejemplo, véase, STSJ Andalucía/Sevilla 10 de octubre de 2022 [JUR 2022\370361]: «el actor agredió a un cliente, emprendiéndola a puñetazos y patadas con él por el solo hecho de haber accedido a la sala complementaria sin identificarse en recepción, cuando el actor era el encargado de recepcionar a los clientes del bingo y no se encontraba en recepción en el momento en el que se personó el cliente, conducta absolutamente inapropiada para el trato con el cliente, que no consta que fuera conflictivo, ni que tuviera prohibida la entrada en el bingo, y aunque la tuviera no es motivo suficiente para que con la finalidad de evitar la entrada liarse a puñetazos en presencia de otros clientes y del resto del personal, que tuvieron que intervenir para separarlos, conducta que no se puede justificar de forma alguna. Tampoco reduce la gravedad de su conducta el hecho de que no contactara con el Jefe de Sala, ni que no existiera personal de seguridad en dicho momento, o que no hubiera recibido formación, ya que es de notorio conocimiento que un trabajador no puede agredir a un cliente, a no ser que sea personal de seguridad y en circunstancias especiales».

²⁷ STS 10 de diciembre 1991 [RJ 1991\9050].

²⁸ STS 10 de mayo de 1990 [RJ 1990\3992].

las palabras a la violencia física. La jurisprudencia suele estimar que la provocación que disculpa o atenúa el uso de la violencia física es esa misma violencia física o el intento de utilizarla²⁹.

Cuando nos encontramos ante ofensas físicas a clientes la doctrina judicial viene entendiendo que las ofensas revisten una gravedad específica al afectar a la imagen de la empresa. En este sentido, señala la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Sala de lo Social, Sentencia 1341/2025 de 2 de junio de 2025, Rec. 644/2025³⁰ que en el supuesto planteado:

no se han demostrado existencias de provocación o actitudes agresivas por parte de la persona cliente, y no estamos simplemente ante un debate verbal, sino que la ofensa física aprecia una gravedad específica al tratarse de una persona cliente en un contexto de actividad comercial de farmacia, donde se perjudica el crédito y la buena imagen de la empresa, así como las relaciones comerciales y de clientela, que se encuentran vinculadas en el caso concreto a una exposición en lugar y tiempo de trabajo, que impide aplicar una teoría gradualista en una valoración que atenúe la ofensa física, e intente contextualizarla en un elemento aislado de ofuscación o arrebató, excitación o ansiedad, que no es el proporcionado en el contexto del relato histórico inalterado, que demuestra la gravedad del manotazo, y el resto de consideraciones subjetivas de las que hace apreciación el juzgador de instancia.

Entre los supuestos de ofensas físicas a clientes podemos destacar, por su especial gravedad, las ofensas físicas a personas dependientes o a alumnos. En este sentido, por ejemplo, la STSJ La Rioja de 22 de julio de 2020³¹, declara procedente el despido de una trabajadora de una residencia de la tercera edad que increpó a uno de los residentes.

²⁹ STSJ Castilla-La Mancha 27 de mayo de 1992 [AS 1992\2366]; STSJ Andalucía 22 de febrero de 1991 [AS 1991\1450].

³⁰ JUR\2025\190413. En sentido, similar, véase STSJ de la Comunidad Valenciana de 13 de diciembre de 2005 [AS 2006\904] según la cual: «en el caso presente no resulta acreditada ni la existencia ni la valoración de circunstancias que permitan considerar falta de gravedad la conducta del trabajador, el cual consta que ofendió a uno de los clientes de la empresa, en una intervención voluntaria e intempestiva en conversación ajena, al que se dirige directamente de manera ofensiva no solo desde el punto de vista profesional al denominarle “mal constructor”, sino también con un sentido peyorativo y contrario a la dignidad del cliente al señalarlo como «burro», y diciendo que «tenía cabeza de preservativo». Igualmente consta que se negó a retratarse en presencia del ofendido que le pidió que así lo hiciera, lo que indica una actitud manifiestamente contraria a las normas más elementales de convivencia, además de denotar falta total de protección de los intereses de la empresa, que puede verse notablemente afectada al conocerse el mal trato de palabra sufrido por el mencionado cliente».

³¹ JUR 2020\292063.

Como consecuencia, el residente se alteró y la trabajadora le propinó una colleja. Señala la Sala que:

dadas las circunstancias del residente y del propio lugar donde se producen los hechos, no puede apreciarse como causa justificativa del actuar de la trabajadora la conducta previa del residente, aun cuando no fuera la adecuada, dado el déficit cognitivo inherente a su demencia, y que no vino precedida de actitud agresiva alguna del mismo.

En el mismo sentido, la STSJ Madrid de 3 de febrero de 2017³² declara procedente el despido de una trabajadora que agredió, tirándola del pelo, a una residente anciana con escasa movilidad y de carácter plácido y tranquilo, que estaba interna en el centro donde aquella prestaba servicios.

Por lo que se refiere a la agresión física a una alumna, podemos señalar la STSJ Madrid de 29 de marzo de 2018³³, en la que una profesora de educación infantil al ir a imponer un castigo a una alumna le causa una lesión en una muñeca:

Hay una negligencia grave de la trabajadora. No es necesario que concurra una intencionalidad, pues siendo la negligencia grave presupone un grado de culpabilidad suficiente en la forma de actuar y tratar en este caso a una menor. Y la conducta es grave no solo por el resultado de la lesión sino por el entorno en el cual se desarrollan los hechos.

En el mismo sentido, podemos citar la STSJ de Madrid de 17 de noviembre de 1998³⁴, en la que un Maestro de Taller de un centro ocupacional agrede a una alumna con una discapacidad intelectual que previamente tuvo un comportamiento agresivo. Señala la Sentencia que:

resulta desproporcionado el agarrar del pelo a una chica, que es deficiente mental, empujándola violentamente contra una valla, solo porque aquella le hubiera propinado una patada; no existió, por tanto, proporcionalidad entre la conducta de la alumna minusválida y la respuesta violenta del demandante, obviamente de mayor fuerza física y, a la sazón, educador o encargado de la misma; debiendo por ello calificarse el comportamiento del actor como de una agresión llevada a efecto por un profesional de la docencia y asistencia a minusválidos, en la persona de una chica deficiente mental, agresión que nunca puede venir justificada por el hecho de que la alumna agarrara de la chaqueta al actor o le diera una patada, puesto que en ningún momento

³² JUR 2017\74880.

³³ JUR 2018\52757.

³⁴ AS 1998\4132.

puede olvidarse, al objeto de poder aplicar la denominada teoría gradualista, que el actor es un profesional de la educación y asistencia a personas con minusvalías psíquicas y que la chica agredida era una persona afectada de una deficiencia mental, razón por la cual no puede servir de excusa un comportamiento agresivo previo de la alumna, máxime cuando este fue de escasa entidad.

Cuando la agresión física a un cliente tiene lugar por parte del trabajador de una contrata nos encontramos ante una circunstancia agravante, pues este comportamiento puede provocar el cese del contrato entre la empresa principal y la contratista. En este sentido, la STSJ Cataluña de 15 de octubre de 2015³⁵, declara procedente el despido de un vigilante de seguridad de una contrata, que presta servicios para RENFE, y que agredió a un viajero. Nos encontramos:

ante la agresión de un vigilante de seguridad a un cliente de la empresa principal, con la gravísima repercusión que esto tiene en la imagen y prestigio público no solo de su propia empresa, sino también de la principal que ha subcontratado sus servicios, cuya continuidad puede quedar comprometida para el futuro con este tipo de actuaciones de los trabajadores».

Si resulta ser que el vigilante de seguridad es el agresor:

cuando no es de apreciar una actuación por parte del ciudadano agredido que pudiere justificar mínimamente la reacción tan violenta del trabajador despedido, estamos ante uno de los más graves incumplimientos de las obligaciones contractuales en el que pueden incurrir los trabajadores de este sector de actividad, en la medida en que significa un enorme menosprecio por los clientes, comprometiendo las relaciones comerciales de su empresa con el empresario principal para el que se presta el servicio, a la vez que pone de manifiesto un abuso de autoridad que por su enorme gravedad merece sin duda la sanción de despido.

Cuando la agresión física o las ofensas verbales tienen lugar fuera del centro de trabajo, la jurisprudencia insiste en señalar que debe existir relación entre dicha agresión u ofensa y el entorno laboral. «No es suficiente para que la ofensa verbal extralaboral produzca efectos que exista una conexión por razón de las personas entre el acto reprochable del trabajador y el trabajo. Se requiere, además, que traiga su causa de la propia relación laboral»³⁶. Si las ofensas verbales o físicas

³⁵ AS 2015\2232.

³⁶ GOÑI SEIN, J.L.: «Las ofensas al honor y la repercusión disciplinaria de las proferidas fuera de la empresa», en *Relaciones Laborales*, 1987-I, p. 474.

tienen lugar fuera de la empresa y de la jornada pactada, solo adquieren relevancia disciplinaria cuando vienen motivadas por una circunstancia laboral³⁷, y no cuando se enmarcan en el ámbito de la relación privada entre ofendido y ofensor³⁸. Esta misma doctrina se aplica en los supuestos de ofensas verbales o físicas a clientes. En este sentido, la STSJ Cataluña de 24 de diciembre de 1998³⁹ declara procedente el despido de un celador que agrede verbal y físicamente al esposo de una enferma en la calle, habiendo existido anteriormente un altercado en la consulta con la misma persona.

2.2.2. *Ofensas verbales a clientes*

Por lo que se refiere a las ofensas verbales a clientes de la empresa, la doctrina judicial viene considerando que reúnen la suficiente gravedad para justificar el despido por el indudable perjuicio que causan a la imagen de la empresa⁴⁰. Las ofensas verbales a un cliente de la empresa indican una actitud manifiestamente contraria a las normas más elementales de la convivencia, además de denotar «falta de protección de los intereses de la empresa, que puede verse notablemente afectada al conocerse el mal trato de palabra sufrido por el cliente»⁴¹. La imagen y la reputación de la empresa es, por tanto, la razón que justifica el despido en estos casos:

Contestarle a un cliente, ante el requerimiento efectuado por este, que se limpie él la taza, y decirle a otro que es un «pejiguero y un señorito» y que si no le gustaba cómo estaban los cubiertos «que se diera media vuelta», no solo constituye una actitud despectiva y de desprecio ante ellos, sino que produce un grave daño a la imagen de la empresa⁴².

³⁷ STS 30 de marzo de 1988 [RJ 1988\2412].

³⁸ STS 12 de julio de 1986 [RJ 1986\4031]; STS 21 de septiembre de 1987 [RJ 1987\6232].

³⁹ AS 1998\7628

⁴⁰ En este sentido, véase, por ejemplo, STSJ Castilla y León/Valladolid 17 de febrero de 2014 [JUR 2014\69131] que declara procedente el despido de una trabajadora de la ONCE que profirió frases ofensivas y agredió a la camarera del local donde entró a vender cupones cuando esta le invitó a que abandonara el local. «Las ofensas verbales y físicas al público comprometen la dignidad e imagen de la ONCE para la que trabajaba».

⁴¹ STSJ Comunidad Valenciana 13 de febrero de 2005 [AS 2006\904].

⁴² STSJ Comunidad Valenciana 27 de abril de 2004 [AS 2004\3649].

El trato vejatorio de un conductor de transporte urbano a los pasajeros de este denota que la finalidad de su conducta «no es otra que desprestigiar a los clientes de la empresa con actitudes que tienden todas ellas al menosprecio de los clientes mediante ofensas verbales o fácticas y perjudicar la imagen de la empresa»⁴³.

La dependienta que insulta gravemente a una cliente delante de otras clientes causa un perjuicio notorio para la imagen del establecimiento⁴⁴.

El trabajador que ofende a una viajera por su condición de mujer, por pertenecer a una concreta confesión religiosa que obliga a llevar cubierto con velo su cabeza y por su condición de extranjera, causa un grave perjuicio a la imagen de la empresa para la que trabaja⁴⁵.

Constituye un comportamiento inaceptable y prohibido, no solo en el ámbito laboral sino en cualquier esfera de la vida, el insultar por teléfono a un cliente, sabiendo que las conversaciones eran grabadas para valorar la calidad; pero, además, está más justificada la decisión extintiva cuando la principal empresa cliente «mandó un correo exigiendo medidas frente a dicha conducta»⁴⁶.

No puede ampararse bajo la libertad de expresión la calificación ante un aula a sus alumnos de catetos, así como tampoco la expresión ante un grupo de alumnos de las Islas Canarias que todos ellos y el resto de habitantes «son unos catetos». El trabajador, con dichas expresiones, constantes, en el ámbito en el que se desarrollan y en la posición que como profesor ocupa frente a sus alumnos, no está ejerciendo su libertad de expresión, sino vertiendo mensajes insultantes y vejatorios⁴⁷.

Para la doctrina judicial esta afectación a la imagen de la empresa resulta más evidente todavía cuando se trata de un negocio cara al público. En este sentido, se ha señalado que:

en un trabajo de atención y servicio directo al público no es posible encontrar razones de las que se pretenda esgrimir que atenúen la responsabilidad cuando del maltrato a la clientela se trata, porque en ese servicio reside precisamente el éxito del negocio y su viabilidad misma, debiendo quedar cualquier

⁴³ STSJ Cataluña 30 de octubre de 2015 [JUR 2015\301824].

⁴⁴ STSJ La Rioja 22 de enero de 2016 [AS 2016\576].

⁴⁵ STSJ Cataluña 16 de octubre de 2018 [AS 2018\143].

⁴⁶ STSJ Galicia 28 de septiembre de 2023 [JUR\2023\378456].

⁴⁷ STSJ Canarias 25 de enero de 2024 [JUR 2024/128669].

problema laboral o de diferente índole alejado del trato a esa clientela, por ser ella la propia razón de la actividad⁴⁸.

En una actividad de tipo comercial, como es un supermercado, «la atención y respeto a la clientela es esencial»⁴⁹. Y en la misma línea, se afirma que la venta a terceros de los productos que comercializa una empresa se lleva a cabo en un entorno de competencia:

de tal suerte que el cliente, destinatario de los productos cuya venta constituye la actividad de la empresa, tiene la posibilidad de elegir entre distintos establecimientos y centros comerciales al realizar sus compras. De ahí la importancia de la imagen que la empresa proyecta hacia sus clientes. Muchas veces, la imagen que los clientes obtienen de una empresa es la que les transmiten las personas que les atienden al realizar sus compras. La amabilidad y simpatía de dichas personas ofrecen sin duda una imagen positiva del comerciante y favorecen que el cliente, satisfecho, retorne. De igual modo, las malas formas, la justa educación y la escasa o nula colaboración, producen una impresión desfavorable que puede llegar a ahuyentar al cliente. Este efecto se produce con mayor intensidad en un entorno en el cual el cliente observa comportamientos como el de la recurrente hacia su compañera de trabajo. Ya no solo es que el cliente pueda sentirse incomodado por el reproche efectuado a voces por un trabajador hacia otro, sino que, además, tales conductas transmiten una impresión de falta de orden, de competencia, de desajuste. Una impresión desfavorable, en suma. La importancia de la imagen de la empresa se aprecia precisamente examinando el régimen disciplinario que se prevé en el convenio colectivo de la empresa recurrida, pues se sancionan como falta muy grave aquellos actos que ocasionen menoscabo de la imagen de la empresa⁵⁰.

En todo caso, no falta alguna sentencia que considera que es la convivencia mutua y la disciplina en la empresa la que justifica el despido cuando las ofensas van dirigidas a clientes de la empresa. Así, la STSJ Cantabria de 10 de julio de 2000⁵¹, en un supuesto en que el trabajador agredió verbalmente, con amenazas, a un cliente de la empresa que rescindió su contrato, afirma que, independientemente de que la empresa pueda continuar sin ese volumen del negocio, «la violencia verbal con la clientela en el agente de trabajo que hace impo-

⁴⁸ STSJ Madrid 23 de diciembre de 2011 [AS 2012\407].

⁴⁹ STSJ Islas Baleares 1 de diciembre de 2011 [JUR 2012\28882]. En el mismo sentido, STSJ Andalucía/Granada 25 de julio de 2007 [AS 2008\393] que insiste en que debe preservarse a la clientela «a la que ha de tratarse con el máximo respeto por cuanto, a la postre, es esta la sostenedora de la empresa».

⁵⁰ STSJ Islas Baleares 19 de abril de 2016 [JUR 2016\139385].

⁵¹ JUR 2000\286293.

sible la convivencia entre empleado y cliente, delante de otros compañeros, exige una actuación de la empresa para garantizar la disciplina laboral».

Hay que tener también en cuenta que se considera una ofensa verbal el realizar gestos obscenos a un cliente de la empresa. En este sentido, podemos citar la STSJ de Canarias de 5 de febrero de 2021⁵², que consideró procedente el despido de un trabajador por hacer una «peineta» a unos menores en un centro deportivo. Señala la Sala que:

el gesto ha de analizarse en el contexto en el que tiene lugar. Y sabemos que se realiza en un lugar, la ludoteca, habilitado por el centro deportivo para que los padres y tutores puedan dejar a los menores a su cargo mientras realizan prácticas deportivas en las instalaciones. Es decir, los usuarios del centro deportivo confían a sus hijos a unos cuidadores/monitores en el entendido de que además de proporcionarles los cuidados básicos, supervisión y entretenimiento, fomenten su desarrollo social y educativo. La «peineta» es un gesto obsceno, inadmisibles en un cuidador/monitor que frustra todas las expectativas de su empresa y de la confianza que quienes persiguen beneficiarse de sus servicios depositan en él.

2.2.3. *Ofensas verbales a clientes a través de las redes sociales*

En relación con las ofensas verbales a clientes de la empresa debemos hacer una mención especial al supuesto de ofensas a clientes vertidas por un trabajador a través de las redes sociales. Este es el supuesto resuelto por la STSJ Asturias de 18 de octubre de 2022⁵³, que considera una falta grave de respeto y consideración a los clientes, el insulto dirigido a los mismos en un video de Tik Tok con la ropa de la empresa. El trabajador despedido tenía colgado en TikTok un video donde aparecía vestido con el uniforme de trabajo de la compañía parodiando a clientes y escribiendo «vamos a currar de buen rollo», «primera clienta a las 9:07», y a continuación cantando machaconamente una canción que decía «empezamos con los hijos de puta, hijos de puta...». La empresa calificó esos hechos de falta muy grave de «fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomenda-

⁵² AS 2021\1234.

⁵³ AS 2023\480.

das, así como en el trato con otros trabajadores o cualquier otra persona al servicio de la empresa en relación de trabajo con esta», prevista en el art. 54.3 del Convenio colectivo de Minoristas de Alimentación de Asturias, y de «malos tratos de palabra y obra, abuso de autoridad o falta grave de respeto y consideración al empresario, personas delegadas por este, así como demás trabajadores/as, proveedores, clientes y público en general», prevista en el art. 54.8 del Convenio.

El Juzgado de lo Social calificó de nulo el despido por considerar que el contenido del video no constituía una conducta que se enmarcara dentro de la infracción tipificada, sino dentro de la libertad de expresión del trabajador.

Sin embargo, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Asturias no comparte la conclusión de la sentencia de instancia, pues considera que en este caso no hay crítica ni opinión por parte del trabajador despedido, «tan solo un insulto reiterado del demandante a los clientes de la empresa para la que presta servicios, y a los que deja singularizados, se trata de los clientes que llegan a la inmediata hora de apertura de la tienda». El trabajador «cae en el insulto y no concurre circunstancia alguna, más que el objetivamente demostrado propósito de descalificar, que permita matizar las palabras insultantes, como acontece cuando el exabrupto surge en el discurrir de una disputa o controversia».

Considera la Sala que:

la respuesta de la empresa resulta proporcionada, pues el trabajador atentó contra el honor de los clientes... que deciden acudir al establecimiento tan pronto abre al público, al tiempo que comprometió la imagen de la empresa ante el público en general y ante los aludidos en particular, con la consiguiente repercusión que ello tiene en la propia actividad empresarial de venta al por menor de alimentos y otros productos.

En la misma línea, la Sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 29 de noviembre de 2013⁵⁴ considera procedente el despido de un trabajador por ofensas verbales como consecuencia de las expresiones y comentarios publicados en un *blog*

⁵⁴ AS 2014\1263.

del trabajador, que contenía insultos, menosprecios y faltas de respeto que afectaban a los compañeros profesores del trabajador, al alumnado y a padres de estos.

En relación con esta cuestión, conviene recordar que el Tribunal Constitucional ha declarado que:

el ejercicio del derecho reconocido en el art. 20.1 a) CE se encuentra sometido a los límites que el apartado 4 del mismo precepto establece (SSTC 126/1990, de 5 de julio; 106/1996, de 12 de junio; o 186/1996, de 25 de noviembre, entre otras) y, en particular, que cuando nos situamos en el ámbito de una relación laboral, las manifestaciones de una parte respecto de la otra deben enmarcarse en las pautas de comportamiento que se derivan de la existencia de tal relación, pues el contrato entre trabajador y empresario genera un complejo de derechos y obligaciones recíprocas que condiciona, junto a otros, también el ejercicio del derecho a la libertad de expresión, de modo que manifestaciones del mismo que en otro contexto pudieran ser legítimas no tienen por qué serlo necesariamente en el marco de dicha relación (SSTC 120/1983, de 15 de diciembre; 6/1988, de 21 de enero; 4/1996, de 16 de enero; 106/1996, de 12 de junio; 1/1998, de 12 de enero; 20/2002, de 28 de enero; o 126/2003, de 30 de junio). De este modo, surge un «condicionamiento» o «límite adicional» en el ejercicio del derecho constitucional, impuesto por la relación laboral, que se deriva del principio de buena fe entre las partes en el contrato de trabajo y al que éstas han de ajustar su comportamiento mutuo.

En consecuencia, las resoluciones judiciales deben realizar una ponderación entre el derecho a la libertad de expresión y las modulaciones que a su contenido impone el deber de buena fe. La limitación de la libertad de expresión del trabajador encuentra justificación en la lícita protección de intereses empresariales.

De este modo, entre las circunstancias que deben ser tenidas en cuenta, según la doctrina del Tribunal Constitucional, a la hora de ponderar si el trabajador se ha extralimitado en el ejercicio del derecho a la libertad de expresión, destaca la relevancia o no de las manifestaciones del trabajador para la continuidad y viabilidad de la empresa (STC 1/1998, de 12 de enero). En efecto, para entender excedidos los límites del razonable ejercicio de la libertad de expresión en la relación de trabajo es necesario que las declaraciones del trabajador causen un daño específico a la empresa, que comprometan algún interés del empresario legítimo y acreditadamente imprescindible para el normal desenvolvimiento de la actividad productiva. Así, por ejemplo, ha con-

siderado el Tribunal Constitucional que se han excedido en el ejercicio del derecho constitucional a la libertad de expresión los miembros del comité de huelga que en un supuesto de huelga en un centro escolar emitieron un comunicado dirigido a los padres y alumnos del centro que tendía a desprestigiar al colegio y a mermar la credibilidad del alumnado y de sus familiares responsables sobre la validez de las pruebas de examen y sobre la propia trayectoria del centro de enseñanza en fechas de renovación de matrículas (STC 120/1983, de 15 de diciembre). Por el contrario, no vulnera el derecho a la libertad de expresión el trabajador que dirige una carta a la dirección de la empresa, firmada por otros trabajadores, en la que pone de manifiesto el malestar y disconformidad de un grupo de trabajadores con la situación existente en el centro de trabajo, imputando la responsabilidad de dicha actuación a la dirección del centro, pues ello se hace sin afectar a las relaciones con los clientes y sus familias, sin difusión externa y, en definitiva, sin ocasionar daño alguno a los intereses de la empresa, «a la que no se impone otra carga que la de soportar el ser destinataria de las opiniones críticas o de las expresiones de malestar de sus trabajadores» (STC 181/2006, de 19 de junio).

A la hora de valorar el ejercicio por parte de las personas trabajadoras de su derecho de libertad de expresión en el marco de la relación laboral, se ponderan siempre las circunstancias de gravedad, contexto o publicidad en la que el ejercicio de dicho derecho se ha producido. Pero en este contexto no podemos olvidar que la utilización de las redes sociales confiere a las expresiones u opiniones vertidas en las mismas:

un elemento de difusión que no resulta equiparable a ningún otro conocido hasta este momento porque, aunque implique la publicidad de la opinión o mensaje que se expone tal y como ha ocurrido a través de medios de comunicación convencionales, la inmediatez con la que se expande una publicación en redes sociales a través de lo que se denomina efecto viral, hace que su transmisión se produzca en tiempo real y con alcance global⁵⁵.

⁵⁵ LÓPEZ BALAGUER, M.: «Libertad de expresión y redes sociales: ¿es posible sancionar al trabajador por publicaciones de contenido privado ajenas al trabajo?», en *Temas Laborales*, núm. 146, 2019, p. 98.

Por ello, a mi juicio, la rápida y extensa difusión de los comentarios vertidos a través de las redes sociales es una circunstancia determinante a la hora de valorar si dichos comentarios realizados por un trabajador sobre clientes de la empresa pueden justificar el despido disciplinario por influir negativamente en la imagen que la empresa tiene en el mercado de bienes y servicios y, por tanto, en el nivel de aceptación que hasta ese momento presentaba entre consumidores y usuarios.

2.3. Circunstancias atenuantes

No todo incumplimiento del contrato por parte del trabajador es causa de despido, sino que la resolución unilateral del contrato solo puede operar como reacción a un incumplimiento cualificado o, como se deduce del art. 54 ET, de incumplimiento contractual grave y culpable. Ha de ser un acto u omisión culpable, incluso «malicioso», como dijo el Tribunal Supremo en sentencias de 4 de junio de 1969 y 23 de septiembre de 1973 o, en expresión utilizada en su sentencia de 5 de mayo de 1980, «actos voluntarios por malicia o negligencia... por intencionalidad u omisión culpable... (imputable) a una torcida voluntad u omisión culposa». Requisitos de gravedad y culpabilidad para cuya apreciación han de ponderarse todos los aspectos, objetivos y subjetivos, concurrentes en la conducta, teniendo presentes los antecedentes, de haberlos, y las circunstancias coetáneas, para precisar si en la atribuida al trabajador se dan o no esa gravedad y culpabilidad que, como requisitos de imprescindible concurrencia exige el art. 54 en su núm. 1 del ET, según constante doctrina del Tribunal Supremo.

En definitiva, es necesario que quede evidenciado que se trata de un incumplimiento grave y culpable, pues el despido, por ser la sanción más grave en el Derecho Laboral, obliga a una interpretación restrictiva, pudiendo, pues, y en su caso, imponerse otras sanciones distintas de la del despido, si del examen de las circunstancias concurrentes resulta que los hechos imputados, si bien pudieran ser merecedores de sanción, no lo son de la más grave, como es el despido. Resulta necesario valorar las circunstancias personales y de índole profesio-

nal de su autor, por el claro matiz subjetivista que la caracteriza. La jurisprudencia parte de la aceptación de la teoría gradualista, esto es, la necesaria y plena adecuación entre el hecho, la persona y la sanción, analizando individualizadamente las circunstancias de cada caso.

Es por ello por lo que el empleo en ocasiones de expresiones, que pueden ser calificables en términos objetivos de inapropiadas, groseras y soeces, excediendo los moldes educacionales, no debe suponer de manera automática incurrir en un incumplimiento grave y culpable que determine, sin más, el despido. Así pues, las ofensas verbales, en las que se incluyen las injurias y las calumnias, deben ser enjuiciadas en el contexto y escenario en que se producen, aunque las agresiones físicas son siempre graves en el ámbito laboral. Además, las ofensas deben analizarse en función de las expresiones utilizadas, la finalidad perseguida y los medios y circunstancias en que se producen.

En relación con las posibles atenuantes de la conducta del trabajador cuando nos encontramos ante ofensas verbales a clientes de la empresa, hemos de señalar que la doctrina judicial se encuentra dividida. En este sentido, hay sentencias que no consideran atenuante las ofensas verbales por parte de los clientes. Así, por ejemplo, el haber sido previamente insultado por el cliente no es causa que justifica las ofensas verbales del trabajador para la STSJ Galicia de 28 de septiembre de 2023⁵⁶. En este caso se trataba de un teleoperador que insultó a una cliente:

Evidentemente el sector de los teleoperadores no es el que más empatía obtiene, dado que como clientes en no pocas ocasiones resultan molestas determinadas llamadas y a determinadas horas, pero esto no implica que se dé carta de naturaleza al insulto, dado que ni el cliente debiera descalificar ni tratar mal a un operador ni este considerar que el cliente que le ha tocado merece tal calificativo.

Tampoco se considera circunstancia atenuante el hecho de que las ofensas sean vertidas fuera del lugar de trabajo durante un almuerzo con un cliente de la empresa. Señala la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana⁵⁷ que el hecho de que

⁵⁶ JUR 2023\378456.

⁵⁷ Sentencia de 21 de febrero de 2017 [JUR 2017\146598].

las ofensas verbales se produjesen durante el almuerzo no merma la gravedad de su actuación, «pues la corrección y el adecuado comportamiento son exigibles durante toda la jornada laboral, y su actuación con un cliente supone una transcendencia y gravedad que no puede desconocerse, sin que el comportamiento del actor pueda considerarse atenuado por circunstancia alguna».

Sin embargo, en otras ocasiones la doctrina judicial sí considera circunstancia atenuante los insultos o la provocación física por parte de los clientes de la empresa. Así, señala la STSJ de Cataluña, Sala de lo Social, de 7 de julio de 2005, Rec. 3148/2005, AS\2006\1994, que:

«No puede la empresa exigir al trabajador que permaneciere pasivo a los insultos verbales y agresiones físicas del cliente una vez que fracasó su intención de controlar educadamente la situación, ni mucho menos puede sancionarle con un despido disciplinario cuando los hechos demuestran que el actor intentó en todo momento ayudar a su compañera de trabajo y solucionar el problema, por más que el asunto se le fuere de las manos por la actitud violenta e incontrolada del cliente».

En el mismo sentido, la Sentencia del TSJ de Andalucía, de 11 de octubre de 2011⁵⁸, declara improcedente el despido de un trabajador de una empresa de *contact center* porque se trataba de una única llamada, en la que el tono incorrecto lo mantenía la cliente, y el trabajador pronunció una frase insultante cuando pensaba que la llamada estaba en espera y no era escuchado. En este caso consta que el trabajador atendió la llamada de teléfono conforme al protocolo establecido por la empresa, hasta un momento de la llamada en que la cliente se puso a gritar, alterada y molesta con el servicio de los cajeros de BBVA; en ese contexto el trabajador se comportó:

conforme a los cánones de estas empresas y estoicamente, a pesar de que es la cliente la que se altera y levanta la voz, no se sobresalta en ningún momento, le explica, y le explica, y vuelve a explicar a la cliente lo sucedido. Cuando la cliente le solicita que le pase con un superior, el actor acciona la denominada «paleta», sistema que tiene el ordenador para poner a la cliente en espera, y la relación del actor con la cliente finaliza respecto a esa llamada; no obstante, el sistema falla y la llamada sigue abierta; el actor, que no es consciente de ello, emite un comentario esporádico, de desahogo. A ello se añade que la empresa exige atender las llamadas en unos 180 segundos, y que cuando el actor está

⁵⁸ Rec. núm. 434/2011.

atendiendo esa llamada, había una cola de 17 llamadas. Cuando atendió esa llamada había ya cogido unas 50 aproximadamente.

La Sala de suplicación considera que, atendidas dichas circunstancias, así como el hecho de no ir dirigida la frase pronunciada por el trabajador a persona concreta, pues la pronunció tras accionar «la paleta», ese comentario emitido carece de *animus iniurandi*. Y, además, señala la Sala que se trata de una conducta aislada del trabajador, que pudo ser sancionada, no con el despido, dada la naturaleza de la empresa y la relación mercantil que mantiene con terceros, en este caso BBVA. En suma, afirma el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía:

«si las expresiones usadas por el actor se dijeron a modo de desahogo ante una situación muy estresante, reflejando que lo ocurrido el día de la infracción, 1 de julio de 2010, fue algo puntual y fruto del desgaste propio de este tipo de trabajo y también del tono de la cliente, no se puede apreciar la gravedad necesaria en la conducta que guarde proporción con la sanción de despido, pues se obvia una circunstancia esencial, como es, que el actor no insultó directamente a la cliente».

Por su parte, la STSJ, Sala de lo Social, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 14 de julio de 2022⁵⁹, declara improcedente el despido de un operario de gasolinera que fue despedido por malos tratos a un cliente. Queda acreditado en la sentencia que hubo una riña entre cliente y trabajador en la que ambos se insultaron e incluso llegaron a alzarse las manos, pero considera la Sala que no puede calificarse de grave, pues la discusión la provocó el cliente y le llegó a decir que le iban a despedir. Afirma la Sentencia que:

queda acreditado que se profirieron insultos, cliente y demandante, pero sin concretar qué expresiones fueron las proferidas para valorar si atentaban contra el honor y la repercusión en el ámbito en que se desarrollaron. No fue un acto unilateral del trabajador, ambos se insultaron. No toda ofensa es causa de despido, tenemos que saber qué se dijeron para valorar la transcendencia.

Insiste la Sala en que la discusión no la provocó el trabajador, fue después de que el cliente le dijera «te quedan aquí dos días». Por ello, la sentencia considera que la conducta del trabajador es reprochable pero no puede considerarse falta muy grave al amparo del art. 49.9 del convenio y sí como falta grave en atención a las circunstancias concurrentes.

⁵⁹ JUR\2022\278859.

En esta misma línea, la STSJ, Sala de lo Social, de las Islas Baleares de 22 de julio de 2024⁶⁰, afirma que la acción de gesticular una «peineta», desde lo lejos, a un cliente de una gasolinera que marchaba sin pagar, debe entenderse como una reacción instintiva del empleado frente al incumplimiento de un cliente, que difícilmente puede tipificarse como un «mal trato de obra o falta grave de respeto» (calificado como falta muy grave en el art. 49.9 del convenio colectivo aplicable). Además, se trata de un hecho puntual en un contexto de máxima tensión laboral por la afluencia de clientes.

2.4. Las ofensas verbales o físicas al público o a la clientela en la negociación colectiva

El Derecho del Trabajo:

inspirándose, más que en la teoría civil del incumplimiento contractual, en la construcción penal de los delitos y las penas y en la administrativa de las infracciones y sanciones, establece un sistema disciplinario jurídico-privado basado en la graduación de las faltas y de las correspondientes sanciones empresariales⁶¹.

Así, de acuerdo con el art. 58.1 ET, «los trabajadores podrán ser sancionados por la dirección de las empresas en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establezcan en las disposiciones legales o en el convenio colectivo que sea aplicable».

De este modo, los convenios colectivos establecen tradicionalmente tablas de faltas y sanciones en general muy pormenorizadas. En el cuadro de faltas es común encontrar, en determinados sectores, ya sea como falta leve, grave o muy grave, las ofensas a clientes de la empresa.

Así, se consideran faltas leves:

La desatención y falta de corrección en el trato con los clientes y público en general cuando no perjudiquen gravemente la imagen de la empresa⁶²;

⁶⁰ JUR\2024\289250.

⁶¹ MONTOYA MELGAR, A.: *Derecho del Trabajo*, Tecnos, 46.ª ed., 2025, p.390.

⁶² Art. 50.1 e) VIII Convenio colectivo estatal para las empresas de gestión y mediación inmobiliaria, Resolución de 16 de septiembre de 2024; art. 39.1 e) del II Convenio Colectivo Sectorial de Empresas Concesionarias de Cable de Fibra Óptica, Resolución 8 de septiembre de

Los comportamientos o actitudes de menosprecio a la dignidad personal y/o profesional de los compañeros, y a la de los clientes, proveedores y público en general⁶³;

Falta de atención y diligencia con el público o los clientes⁶⁴;

La falta de atención y/o diligencia con los/las clientes, invitados/as, público o terceros relacionados con la Empresa. Si la falta de atención y/o diligencia revistiese perjuicios para la Empresa o terceros o por la propia naturaleza de la misma pudiese ser considerada grave, esta falta podrá ser considerada grave o muy grave según proceda⁶⁵;

La desatención y falta de corrección en el trato con los usuarios, usuarias y los compañeros y compañeras⁶⁶;

Las faltas de respeto y consideración de carácter leve a los subordinados, compañeros, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes e indecorosas con los mismos⁶⁷;

No atender al público con la corrección y diligencia debidas⁶⁸.

Asimismo, la presencia de público en las discusiones entre compañeros de trabajo también se considera en algunos convenios colectivos como falta leve⁶⁹.

2004; art. 39 f) del Convenio colectivo de la industria metalgráfica y de fabricación de envases metálicos, Resolución de 19 de agosto de 2025; art. 63 IV Convenio colectivo estatal de la industria, las nuevas tecnologías y los servicios del sector del metal, Resolución de 29 de diciembre de 2021.

⁶³ Art. 63 Resolución de 3 de febrero de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del sector de empresas de publicidad.

⁶⁴ Art. 35 Convenio colectivo del Sector Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid, Resolución de 5 de septiembre de 2025; art. 26 del Convenio colectivo estatal del personal de salas de fiesta, baile, discotecas, locales de ocio y espectáculos de España, Resolución de 24 de marzo de 2023; art. 54 del III Convenio colectivo de ámbito estatal de la industria de producción audiovisual (técnicos), Resolución de 22 de marzo de 2024.

⁶⁵ Art. 38 del Convenio colectivo del sector de las empresas organizadoras de eventos, Resolución de 11 de diciembre de 2024.

⁶⁶ Art. 39 I Convenio colectivo del Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes, Resolución de 22 de enero de 2009 (BOE 18 de febrero de 2009).

⁶⁷ Art. 54 del Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo, para actividades de reposición y servicios de *marketing* operacional, Resolución de 31 de mayo de 2021 (BOE 11 junio 2021); art. 39 II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones, Resolución de 19 de marzo de 2024 (BOE 30 marzo 2024).

⁶⁸ Art. 39 II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones, Resolución de 19 de marzo de 2024 (BOE 30 marzo 2024).

⁶⁹ Véase, art. 54 del Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo, para actividades de reposición y servicios de *marketing* operacional, Resolución de 31 de mayo de 2021 (BOE 11 junio 2021), que considera falta leve «las discusiones con otras personas trabajadoras dentro de las dependencias de la empresa, siempre que sea en presencia del público».

Por su parte, se consideran faltas graves las siguientes:

La desatención reiterada en el trato con los usuarios y/o con los compañeros y compañeras, así como las ofensas tanto a compañeros y compañeras, como a cualquier otra persona con la que pueda relacionarse en el desempeño de su puesto de trabajo salvo que por su propia naturaleza pueda ser considerada como muy grave⁷⁰.

El trato vejatorio a los destinatarios del trabajo, a compañeros o compañeras o a profesionales de otras entidades o de las administraciones públicas con las que se colabore⁷¹.

Las ofensas o malos tratos físicos, psíquicos o morales graves a los destinatarios del servicio o a sus familiares, a compañeros o compañeras, así como a profesionales de otras entidades con las que se colabore⁷².

La desconsideración con el público en el ejercicio del trabajo⁷³.

No atender al público con la corrección y diligencias debidas, o faltando a su respeto o consideración⁷⁴.

Y, por último, algunos convenios colectivos consideran faltas muy graves:

Los malos tratos de palabra u obra, la falta de respeto y consideración a los superiores, a los compañeros de trabajo, a los clientes y al público en general⁷⁵.

⁷⁰ Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024, Resolución de 18 de octubre de 2022 (BOE 28 octubre 2022).

⁷¹ Art. 39 Resolución de 22 de enero de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el I Convenio colectivo del Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (BOE 18 de febrero de 2009).

⁷² Art. 39 Resolución de 22 de enero de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el I Convenio colectivo del Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (BOE 18 de febrero de 2009).

⁷³ Art. 38 Resolución de 31 de marzo de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el IV Convenio colectivo de los registradores de la propiedad, mercantiles y de bienes muebles y su personal auxiliar (BOE 11 abril 2025).

⁷⁴ Art. 47 Resolución de 22 de mayo de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII Convenio colectivo sectorial estatal de cadenas de tiendas de conveniencia (BOE 1 junio 2024).

⁷⁵ Art. 54 Resolución de 31 de mayo de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo, para actividades de reposición y servicios de *marketing* operacional; art. 54 Resolución de 11 de septiembre de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo estatal del ciclo integral del agua; art. 57 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del sector de grandes almacenes; art. 41 Resolución de 19 de agosto de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de la industria metalgráfica y de fabricación de envases metálicos; art. 34 Resolución de 29 de septiembre de 2022, de la

Originar riñas y pendencias con las personas trabajadoras o clientes⁷⁶.

Las ofensas verbales o físicas a las personas que trabajan en la Institución, así como a la clientela, estando en este último caso referidas a la prestación de la actividad laboral⁷⁷.

Las ofensas o malos tratos físicos, psíquicos o morales muy graves a los destinatarios del servicio y a compañeros y compañeras, así como a profesionales de otras entidades con los que se colabore⁷⁸.

La discriminación, actitud vejatoria, machista, racista, ofensa física o verbal, malos tratos de palabra u obra o abuso de autoridad hacia cualquier persona trabajadora, subordinado/a o superior jerárquico, empresario/a o terceros y público en general, por cualquier motivo relativo o relacionado con su raza, origen, etnia, creencia, orientación sexual, condición sexual, o sexo⁷⁹.

Falta de respeto o consideración al público⁸⁰.

Como puede comprobarse, la redacción de las faltas es en muchos casos muy amplia y ambigua, por lo que no siempre es fácil determi-

Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo marco estatal para las empresas organizadoras del juego del bingo 2022-2024 (*BOE* 10 octubre 2022): art. 54 Resolución de 31 de mayo de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo, para actividades de reposición y servicios de *marketing* operacional (*BOE* 11 junio 2021); art. 57 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del sector de grandes almacenes (*BOE* 9 junio 2023); art. 47 Resolución de 22 de mayo de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII Convenio colectivo sectorial estatal de cadenas de tiendas de conveniencia (*BOE* 1 junio 2024); art. 40 Resolución de 20 de enero de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VI Acuerdo Laboral para el sector de la Hostelería –ALEH VI– (*BOE* 10 marzo 2023).

⁷⁶ Art. 54 Resolución de 11 de septiembre de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo estatal del ciclo integral del agua.

⁷⁷ Art. 76 Resolución de 23 de mayo de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro para el período 2024-2026.

⁷⁸ Art. 39 Resolución de 22 de enero de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el I Convenio colectivo del Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (*BOE* 18 de febrero de 2009).

⁷⁹ Art. 26 Resolución de 24 de marzo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del personal de salas de fiesta, baile, discotecas, locales de ocio y espectáculos de España (*BOE* 5 abril 2023).

⁸⁰ Art. 57 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del sector de grandes almacenes (*BOE* 9 junio 2023); art. 70 Resolución de 12 de diciembre de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el IV Convenio colectivo estatal de comercio minorista de droguerías y perfumerías (*BOE* 20 diciembre 2024).

nar si una determinada conducta encaja o no en la correspondiente tipificación. Asimismo, dependiendo del sector, una misma conducta puede ser calificada como leve, grave o muy grave. Así, por ejemplo, en el sector de comercio o grandes almacenes, las faltas de respeto o consideración al público o la clientela se califican como muy graves, mientras que en sectores de la industria o fabricación se consideran una falta leve.

3. EMBRIAGUEZ HABITUAL O TOXICOMANÍA Y RELACIONES CON LA CLIENTELA

El art. 54.2 f) ET considera causa de despido disciplinario: «f) La embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo». Esta causa de despido es invocada en muy pocas ocasiones por el empresario al objeto de fundamentar el despido del trabajador y, prueba de ello, es la escasa jurisprudencia que esta causa de despido ha generado⁸¹. El motivo de la limitada aplicación de este precepto probablemente se encuentra en su mayor concreción, pues quedan perfectamente identificadas las conductas sancionables frente a la amplitud con la que quedan redactadas otras causas de despido disciplinario que las hacen susceptibles de albergar cualquier tipo de incumplimiento contractual (por ejemplo, la transgresión de la buena fe contractual o la indisciplina o desobediencia).

La embriaguez, para que pueda dar lugar al despido del trabajador, debe ser habitual y repercutir negativamente en el trabajo⁸². De estos dos requisitos, el que en este estudio nos interesa, desde el punto de vista de la clientela, es, lógicamente, el segundo: la repercusión negativa en el trabajo. No hay duda de que la embriaguez habitual o la toxicomanía de un trabajador puede tener efectos negativos sobre la clientela de la empresa y, de este modo, podrá justificarse en muchos casos

⁸¹ En este sentido, véase, AGUILERA IZQUIERDO, R.: *Las causas de despido disciplinario y su valoración por la jurisprudencia*, Aranzadi, 1997, p. 224.

⁸² Sobre esta causa de despido y la interpretación que vienen haciendo los tribunales de lo que se entiende por repercusión negativa en el trabajo, véase, ORTEGA LOZANO, P. y GUINDO MORALES, S.: «Criterios jurisprudenciales en la finalización de la relación laboral por embriaguez o toxicomanía del trabajador», en *Revista Española de Derecho del Trabajo*, núm. 227, 2020.

la repercusión negativa en el trabajo que exige esta causa de despido disciplinario. En efecto, la repercusión negativa en el trabajo puede manifestarse a través de diferentes vías que la doctrina y la jurisprudencia suelen agrupar en tres grupos: en primer lugar, la incidencia negativa puede consistir en una disminución del rendimiento; en segundo lugar, se puede traducir en un incremento en los riesgos; y, en tercer lugar, se puede apreciar la repercusión negativa «en la incidencia que el comportamiento del trabajador produce en las relaciones de la empresa, tanto internas como externas, en términos de prestigio, confianza de la clientela o de adecuada convivencia de los distintos trabajadores del centro de trabajo»⁸³.

La repercusión negativa en el trabajo no era exigida expresamente por la LCT ni por el RDLRT, normas que se limitaban a recoger como causa de despido «la embriaguez, cuando sea habitual» [art. 77 *h*) y art. 33 *g*), respectivamente]. La entrada en vigor del Estatuto de los Trabajadores supuso un cambio importante en la regulación de esta causa de despido pues el legislador comenzó a exigir expresamente que la embriaguez repercutiera negativamente en el trabajo, lo que, en principio, supone una mayor protección a la intimidad del trabajador al quedar fuera del poder disciplinario del empresario la embriaguez del trabajador que, aun cuando habitual o asidua, no repercuta negativamente en el trabajo. Ahora bien, como la jurisprudencia ha puesto de manifiesto, la repercusión negativa en el trabajo también puede manifestarse al poner en entredicho el trabajador con su conducta el prestigio o buen nombre de la empresa para la que trabaja, independientemente de los efectos que provoca en su específico puesto⁸⁴. Son muchas las sentencias que alegan la imagen de

⁸³ NORES TORRES, L. E.: «La embriaguez y la toxicomanía como causas de despido disciplinario», *Revista Española de Drogodependencia*, núm. 3, 2004, p. 285.

⁸⁴ Véase, STSJ Principado de Asturias de 3 de octubre de 2017 [JUR 2017\256841]: «También concurre por su parte el requisito de la repercusión negativa en el trabajo como lo evidencia que su estado ebrio se mantenía en tiempo y lugar de trabajo y determinaba no solo un comportamiento brusco con la clientela sino también con el propio empresario al que el día 21 de octubre llegó a insultar a gritos, y además una dejadez de sus funciones que como jefe de sala debía tener sobre el personal a él subordinado en la barra, ya que como consecuencia de su estado carecía de las condiciones necesarias para el ordinario y ejemplar desempeño del cometido laboral de quien como él ostentaba un puesto de mando y control sobre los camareros, y además,

la empresa, junto con otros motivos, para justificar la repercusión negativa en el trabajo que la embriaguez habitual o toxicomanía del trabajador puede provocar⁸⁵.

La invocación de la imagen de la empresa o su buen nombre para justificar la repercusión negativa en el trabajo plantea dudas cuando la embriaguez o toxicomanía tiene lugar fuera del trabajo y en el tiempo libre del trabajador⁸⁶. En estos casos, cuando la embriaguez habitual o la toxicomanía tienen lugar fuera de la jornada de trabajo, la acreditación de la repercusión negativa en el trabajo debe ser mucho más exigente⁸⁷. Como ha señalado el Tribunal Supremo, el previo consumo «no constituye una conducta, en cuanto privada, intrínsecamente sancionable en la esfera laboral»⁸⁸. Lógicamente, todo dependerá del tipo de trabajo desarrollado y de las personas a las que va dirigido, porque existen supuestos en los que claramente la conducta privada del trabajador puede causar graves perjuicios a la imagen de la empresa (por ejemplo, profesor de colegio que consume drogas con frecuencia en su tiempo libre) y en los que, por tanto, a mi juicio, está justificada la alegación del buen nombre o prestigio de aquella como modo de manifestarse la repercusión negativa de la embriaguez o toxicomanía en el trabajo. La repercusión negativa en el trabajo de la conducta extra-

en un local que dedicado a la hostelería se encontraba abierto al público con el claro perjuicio que ello conlleva por la imagen de la empresa que resulta ofrecida ante los clientes».

⁸⁵ En este sentido, véase, STS 9 de enero de 2024 [JUR 2024/29051] según la cual, «debe valorarse que a raíz del positivo en drogas el vehículo que conducía quedó inmovilizado por la Guardia Civil y se hizo necesario el traslado de otro conductor para terminar el servicio, lo que evidencia que su conducta incidió negativamente en la regularidad del servicio, resultando, además, clara y evidente la afectación y vinculación de la conducta imputada con la relación laboral: incide sobre la reputación del propio empleador, redundando en definitiva en su perjuicio».

En la misma línea, la STSJ Murcia 21 de febrero de 2018 [JUR\2018\109653] señala que, la embriaguez del trabajador, peón de limpieza, «repercuta negativamente en el trabajo, pues no solo ha dado lugar a sucesivos periodos de IT, sino que afecta a sus compañeros de trabajo y a la imagen pública de la empresa y del servicio que se presta, pues el estado de embriaguez es perceptible por el público y la ejecución del trabajo en tales condiciones comporta riesgos para terceros y para el propio trabajador».

⁸⁶ En este sentido, véase, Goñi Sein, J.L.: *El respeto a la esfera privada del trabajador*, Civitas, 1988, p. 279.

⁸⁷ Véase, Gómez Abelleira, F.J.: *La causalidad del despido disciplinario*, Aranzadi, 2009, p. 228.

⁸⁸ STS 21 de febrero de 2023 [RJ 2023\1259].

laboral del trabajador debe ser muy clara e incuestionable para poder aplicar esta causa de despido⁸⁹.

Así, podemos encontrar algunos convenios colectivos que califican como falta grave o muy grave la embriaguez habitual que tiene lugar fuera del centro de trabajo pero llevando el uniforme de la empresa, lo que supone un deterioro de su imagen ante el público o la clientela al poder ser identificados como trabajadores de dicha empresa. De este modo, se califica como falta grave:

la embriaguez o toxicomanía, evidenciada fuera de actos de servicio, vistiendo el uniforme de la empresa⁹⁰; la embriaguez o toxicomanía durante el trabajo cuando no sea habitual, o fuera del mismo vistiendo uniforme de la empresa⁹¹; la embriaguez o toxicomanía no habituales durante la jornada laboral que repercuta negativamente en el servicio o fuera de acto de servicio cuando el empleado vista el uniforme de la empresa⁹²; la embriaguez fuera de acto de servicio, vistiendo el uniforme de la empresa, siempre que por el uniforme pueda identificarse a la empresa⁹³; la embriaguez, fuera de acto de servicio, vistiendo uniforme de la empresa⁹⁴.

⁸⁹ Como recuerda la STSJ Madrid 10 de abril de 2003 [AS\2003\3086] el encontrarse el trabajador embriagado en una habitación de un hotel es un comportamiento realizado fuera de la jornada laboral, «siendo preciso que tal estado aun adquirido fuera de la jornada repercutiera negativamente en el desarrollo del trabajo» para poder justificar el despido.

⁹⁰ Art. 53 Resolución de 11 de septiembre de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo estatal del ciclo integral del agua.

⁹¹ Art. 53 Resolución de 15 de octubre de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo general del sector de saneamiento público, limpieza viaria, riegos, recogida, tratamiento y eliminación de residuos, limpieza y conservación de alcantarillado (*BOE* 25 de octubre de 2024).

⁹² Art. 37 Resolución de 14 de junio de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el IX Convenio colectivo estatal de entrega domiciliaria (*BOE* 28 de junio de 2013).

⁹³ Art. 64 Resolución de 6 de febrero de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XXI Convenio colectivo general de la industria química; art. 62 Resolución de 16 de enero de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo nacional de las empresas y personas trabajadoras de perfumería y afines; art. 34 Resolución de 7 de enero de 2021, del delegado territorial de Trabajo y Seguridad Social de Bizkaia, del departamento de Trabajo y Empleo, por la que se dispone el registro, publicación y depósito del Convenio Colectivo 2020-2023 de Distribución Butano de Bizkaia; art. 47 Resolución de 26 de mayo de 2022, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, sobre registro, depósito y publicación del convenio colectivo del Sector de Industrias Transformadoras de Plásticos de la Comunidad de Madrid.

⁹⁴ Art. 53 Resolución de 25 de junio de 2025 del Delegado Territorial de Trabajo y Seguridad Social, por la que se dispone el registro, publicación y depósito del Convenio Colectivo de Alojamientos de Gipuzkoa para los años 2025-2028; art. 60 Resolución de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del acuerdo de Convenio colectivo del sector Limpieza Pública Viaria de la Región de Murcia, para los años 2024-2027;

Y, esa misma conducta, es calificada por otros convenios como falta muy grave: «la embriaguez habitual y drogodependencia manifestada en jornada laboral y en su puesto de trabajo o fuera del mismo vistiendo el uniforme de la empresa»⁹⁵.

En cualquier caso, queda también justificada la invocación del buen nombre o prestigio de la empresa cuando nos encontramos ante trabajadores de las llamadas «empresas ideológicas» que están obligados en su vida privada a seguir un determinado comportamiento en función de la ideología de la empresa para la que prestan sus servicios.

En clara conexión con estos supuestos están aquellos en los que se alega que la embriaguez o toxicomanía repercute en la relación de confianza trabajador-cliente. Este modo de exteriorizarse la repercusión negativa en el trabajo es muy claro cuando se trata de trabajadores de empresas de servicios en las que existe una relación directa entre clientes y empleados⁹⁶. Evidentemente, en los supuestos en los que existe un contacto directo con el público o clientela la embriaguez o toxicomanía causa una inevitable repercusión negativa en el trabajo que justificaría esta causa de despido disciplinario⁹⁷.

art. 60 Resolución disponiendo la inscripción en el Registro y publicación del Convenio Colectivo para el sector de las Industrias de Fabricación, Venta y Distribución de Pan en Cantabria, para el periodo 2024-2026.

⁹⁵ Art.34 Resolución de 13/03/2025, de la Dirección General de Autónomos, Trabajo y Economía Social, por la que se registra y publica el III Convenio Colectivo de Casinos y Establecimientos de Juegos con Juegos de Casino de Castilla-La Mancha.

⁹⁶ Véase, STSJ Andalucía/Málaga [AS 2000\3501]: «En el supuesto enjuiciado debe tenerse en cuenta que se trata de una empresa de servicios, un mesón en el que el trato a los clientes se personaliza y subjetiviza en términos tales que puede alcanzar tanto valor como el resultado del servicio prestado y depender de su corrección el buen éxito y mantenimiento del negocio, así como de su activo patrimonial más importante, la clientela; actividad en que el estado de embriaguez de un camarero no afecta solo a su escaso o nulo rendimiento laboral, sino a esa compleja y personalizada relación trabajador-cliente que alcanza o puede alcanzar, desde un evidente riesgo de peligro físico, a un cierto resultado refinado con las pretensiones por las que usualmente se solicita el servicio».

⁹⁷ Véase, STSJ Castilla y León 24 de octubre de 2007 [JUR 2008\2446]: «En todo caso, a tenor de lo que se asevera, lo acontecido el día 11 de mayo —el actor se presentó en su puesto de trabajo, dentro de su jornada, en evidente estado de embriaguez, hablando de forma incoherente y dando tumbos, viéndose obligada la empresa a requerirle para que abandonara el trabajo, lo que finalmente hizo—, no se trata de un hecho aislado o puntual, sino que con anterioridad y el mismo año ya se había repetido en varias ocasiones y había motivado amonestaciones verbales de responsables de la empresa, con apercibimiento de despido disciplinario de continuar con su actitud, lo que unido a más de la inevitable repercusión negativa que la desmedida ingesta

En este sentido, resulta muy significativa la STSJ Comunidad Valenciana de 27 de julio de 2000⁹⁸, en la que se afirma que la «repercusión negativa de su estado se deduce y prueba, independientemente de hacerlo o no constar en la carta de despido, STS. 29 de mayo de 1986, al ser esta una consecuencia lógica de su conducta, ya que su trabajo le exige un trato directo con los clientes, lo que hace que el resultado del servicio prestado y el buen funcionamiento del negocio dependan de la corrección en el trato con estos, que al fin y al cabo son el activo patrimonial más importante con que cuenta este tipo de empresas. Corrección que difícilmente puede ofertarse cuando alguien tiene mermadas sus facultades intelectivas y motrices por el alcohol, estando encargado de servir las mesas en el bar o comedor». O, en la misma línea, señala la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, Sala de lo Social, de 8 octubre de 2008⁹⁹, «la condición de camarero del trabajador en empresa del sector de hostelería y en contacto directo con el público, al que por lo mismo le era exigible una especial seriedad y corrección en el trato con la clientela, que difícilmente puede ofrecer quien tiene mermadas sus facultades por la ingesta excesiva de alcohol, y a la muy negativa proyección que tales conductas tienen para la imagen de la empresa y el mismo entorno de trabajo», justifica sobradamente la aplicación de esta causa de despido.

Ahora bien, la doctrina judicial viene entendiendo que no basta con una genérica invocación en la carta de despido al perjuicio causado a los clientes cuando no existe esa relación tan directa entre cliente

etífica había de producir en su normal prestación laboral, su condición de dependiente de unos grandes almacenes en contacto directo con el público, al que por lo mismo le era exigible una especial seriedad y corrección en el trato con la clientela, que difícilmente puede ofrecer quien tiene mermadas sus facultades por la ingesta excesiva de alcohol, y a la muy negativa proyección que conductas como la descrita tienen para imagen comercial de la empresa, justifica sobradamente el que tal falta sea calificada en su grado máximo, como requiere el convenio (art. 66.3), y sancionada con despido». En el mismo sentido, véase, STSJ Cataluña 7 de octubre de 2016 [JUR 2017\30815]: «Procedencia de la decisión extintiva empresarial al darse los requisitos de gravedad y culpabilidad necesarios. Ha quedado probado que desde que el trabajador se incorporó a su puesto de trabajo tras haber sido dado de alta médica y hasta la fecha del despido ha acudido en repetidas ocasiones a trabajar en estado de embriaguez, lo que ha puesto en peligro la imagen personal y profesional del despacho donde trabajaba como graduado social, hasta incluso ser rechazado por varios clientes».

⁹⁸ JUR 2001\57815.

⁹⁹ JUR\2008\367134.

y empresa, sino que dicho perjuicio debe acreditarse. Así, por ejemplo, la STSJ de Extremadura de 14 de septiembre de 2015¹⁰⁰, declara improcedente el despido de un trabajador, oficial de segunda de una empresa de asesoría y consultoría, que es despedido por embriaguez habitual y en la carta de despido se hace alusión de una forma genérica a la afectación de tal situación en los clientes de la empresa pero sin concretar quiénes y, por tanto, sin acreditar la repercusión negativa en los clientes.

4. CONCLUSIONES

El hecho de que las ofensas se profieran en presencia de clientes o sean directamente dirigidas a los clientes de la empresa adquiere una relevancia especial en la valoración de la gravedad de la falta. Las ofensas verbales o físicas deben implicar un daño objetivo y grave para la empresa o para sus relaciones laborales y comerciales para justificar un despido disciplinario. Y ese daño es especialmente patente cuando la conducta ofensiva se dirige a clientes o público, ya que puede deteriorar la imagen y confianza que la empresa debe mantener con ellos.

Aunque la presencia de clientes cuando las ofensas se vierten entre trabajadores de la empresa no justifica por sí sola un despido disciplinario, sí constituye una circunstancia agravante en tanto que pone en riesgo la imagen corporativa y las relaciones contractuales de la empresa. En este sentido, la jurisprudencia exige que las ofensas, para justificar el despido, trasciendan el mero desacuerdo o conflicto interno y se proyecten de forma grave hacia terceros con un efecto perturbador sobre la actividad empresarial.

La doctrina judicial insiste en señalar que las ofensas dirigidas a clientes o proferidas ante ellos deben valorarse en el marco de la protección de la imagen, reputación y confianza contractual de la empresa, bienes jurídicos implícitos en la relación de trabajo que el ordenamiento protege. El despido disciplinario por este tipo de conductas

¹⁰⁰ JUR\2015\224243.

no solo sanciona la falta de respeto individual, sino también el daño potencial o real a los valores esenciales de la empresa que opera en un mercado competitivo y donde el trato a los clientes es clave para el buen funcionamiento del negocio. La coincidencia del acto ofensivo con la presencia de clientes o las ofensas dirigidas a clientes de la empresa debe ser uno de los factores determinantes en la ponderación judicial de la procedencia del despido y de la gravedad de la infracción disciplinaria.

Por lo que se refiere a la causa de despido disciplinario prevista en el art.54.2 f) ET, embriaguez habitual o toxicomanía, la doctrina y la jurisprudencia han admitido que la repercusión negativa puede manifestarse de diversas formas —baja productividad, ejecución defectuosa, incremento del riesgo— y también a través de la quiebra de la confianza que el cliente deposita en la empresa cuando mantiene una relación directa con los trabajadores.

No hay duda de que en el sector servicios, en el que hay una atención directa al público, la confianza del cliente constituye un activo empresarial determinante del éxito económico de la empresa. Por ello, la jurisprudencia ha reconocido que en estos ámbitos la afectación de la clientela evidencia objetivamente la repercusión negativa en el trabajo exigida por el ET. La acreditación y prueba de la afectación de dichas conductas a la clientela de la empresa puede tener lugar de muchas maneras, entre ellas, mediante un registro de quejas o reclamaciones de clientes, comentarios de usuarios del servicio o testimonios directos de afectados, o con datos de pérdida de ventas o reducción de clientes recurrentes atribuibles al comportamiento del trabajador.

En definitiva, cuando la embriaguez o toxicomanía repercute en la relación de confianza entre trabajador y cliente, debemos entender que esta circunstancia acredita la repercusión negativa en el trabajo y justifica el despido disciplinario del trabajador.

5. BIBLIOGRAFÍA

AGUILERA IZQUIERDO, R.: *Las causas de despido disciplinario y su valoración por la jurisprudencia*, Aranzadi, 1997.

- ALONSO OLEA, M. y CASAS BAAMONDE, M. E.: *Derecho del Trabajo*, Servicio de Publicaciones de la Facultad de Derecho de la UCM, 14.^a ed., revisada, 1995.
- GÁRATE CASTRO, J. L.: «Ofensas verbales o físicas. Algunos criterios de la jurisprudencia sobre malos tratos a considerar en la aplicación del art. 54.2 c) ET», en *Revista de Política Social*, núm. 128, 1980.
- GÓMEZ ABELLEIRA, F. J.: *La causalidad del despido disciplinario*, Aranzadi, 2009.
- GOÑI SEIN, J. L.: *El respeto a la esfera privada del trabajador*, Civitas, 1988.
- «Las ofensas al honor y la repercusión disciplinaria de las proferidas fuera de la empresa», en *Relaciones Laborales*, 1987-I.
- LÓPEZ BALAGUER, M.: «Libertad de expresión y redes sociales: ¿es posible sancionar al trabajador por publicaciones de contenido privado ajenas al trabajo?», en *Temas Laborales*, núm. 146, 2019.
- MONTOYA MELGAR, A.: *Derecho del Trabajo*, Tecnos, 46.^a ed., 2025.
- NORES TORRES, L. E.: «La embriaguez y la toxicomanía como causas de despido disciplinario», en *Revista Española de Drogodependencia*, núm. 3, 2004.
- ORTEGA LOZANO, P. y GUINDO MORALES, S.: «Criterios jurisprudenciales en la finalización de la relación laboral por embriaguez o toxicomanía del trabajador», en *Revista Española de Derecho del Trabajo*, núm. 227, 2020.
- PÉREZ DE LOS COBOS ORIHUEL, F.: Presentación del núm. 3 del año 2024 de la *Revista Trabajo y Empresa*, monográfico dedicado a «El cliente en las relaciones de trabajo».
- TODOLÍ SIGNES, A.: «El despido disciplinario», en SALA FRANCO, T. (dir.), *La extinción del contrato de trabajo*, Tirant lo Blanch, 2020.

