

CIRCULAR ADMINISTRATIVA Nº 22857

Buenos Aires, 9 de febrero de 2024.

Señor Gerente:

JURISPRUDENCIA - ENFERMEDAD PROFESIONAL.
OPERADOR DE CALL CENTER. AMBIENTE DE TRABAJO.
STRESS. RESPONSABILIDAD CIVIL

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de hacerle conocer la síntesis doctrinaria de un fallo recaído en la materia del rubro.

1- Cuestiona la empleadora la condena dispuesta a su respecto en los términos del art. 1113 del Código Civil. Refiere que la sentenciante de grado refirió como peligrosa o riesgosa la tarea cumplida por el actor pero sin especificar qué supuestas acciones de su parte podrían haber generado las situaciones de stress denunciadas en el inicio. Cuestiona la existencia de nexo causal entre el supuesto accionar de la empleadora y el daño padecido por el trabajador. Liminarmente corresponde señalar que según dio cuenta el actor en su demanda, las tareas desempeñadas para la empleadora de asistencia y soporte técnico telefónico (call center) resultaron lo suficientemente estresantes como para provocar la afección psicológica que padece y que lo incapacita en forma parcial y permanente para el desarrollo de sus tareas. Refirió asimismo la existencia de malos tratos, hostigamientos y exigencias desmedidas por parte de sus superiores, quienes le imponían objetivos inhumanos y sobreexigentes, tales como no excederse de cinco minutos en cada llamada, no pudiendo concurrir al baño ni almorzar con el debido tiempo. Reclamó en consecuencia, la reparación de su afección con fundamento en los arts. 1710 y concs. Del CCCN y la condena de la aseguradora en los términos del art. 1749 de dicho texto normativo.

2- El perito médico designado en la causa informó, luego de entrevistar al actor y analizar el psicodiagnóstico acompañado, que el actor presenta, entre otras, una debilidad yoica, angustia, inseguridades y temores, estados de tensión frente a situaciones estresantes o de constante presión con tendencias depresivas, incapacidad para resolver problemas y situaciones cotidianas, con estado de ánimo fluctuante y una excesiva reacción defensiva, falta de espontaneidad y creatividad y actitudes de sobre adaptación, así como también excesivo control o manejo de sí mismo de modo constante. Explicó que los síntomas y alteraciones halladas son de carácter reactivo en el sujeto evaluado siendo posible establecer que el cuadro psíquico que en la actualidad presenta el entrevistado podría calificarse como F43.22 Trastorno Adaptativo: Mixto con ansiedad, y estado de ánimo depresivo (309.28) según el DSM IV.

3- Analizados los testimonios vertidos por los deponentes que comparecieron a declarar a instancias de la parte actora -todos ellos ex compañeros de trabajo del actor - conforme los dictados de la sana crítica (arts. 386 y 456 CPCCN), encuentro debidamente acreditado que las tareas cumplidas por el accionante como operador de call center en la atención de reclamos de clientes y con el sistema de presiones, exigencias y control impartido por sus superiores, resulta hábil para generar la afección psicológica constatada por el perito médico de autos. Como se advierte el accionante se encontraba inmerso en un ambiente de presiones constantes, en el que se le controlaba estrictamente la cantidad de minutos de duración de cada llamada sin que los instrumentos de trabajo contaran con la eficiencia y rapidez necesaria para el cumplimiento lo requerido.

4- Adviértase que la empleadora no invocó ni acreditó haber efectuado al accionante un examen preocupacional de modo de detectar la existencia de enfermedades anteriores a su desempeño, por lo que no mediando la acreditación de causa o factor alguno de carácter endógeno o preexistente que pudiera interrumpir la cadena causal que el perito reputara idónea para el desarrollo de la afección psicológica comprobada, corresponde atribuir al maltrato sufrido el desencadenamiento de la afección padecida.

5- Como entendió nuestro Máximo Tribunal a fin de determinar la operatividad del art. 1113 del Código Civil no cabe imponer al reclamante la carga de probar la configuración del riesgo de la cosa dañosa, toda vez que para esta disposición basta que el afectado demuestre el daño causado y el contacto con la misma, quedando a cargo de la demandada, como dueña y guardiana de ella, acreditar la culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder, extremo que no se advierte cumplimentado en los actuados y que, por lo demás, no empece al encuadre del caso en los términos del art. 1757 del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación que expresamente contempla el daño causado a raíz del tipo de actividad, de los medios empleados o de las circunstancias de su realización. En síntesis, dado que las condiciones bajo las cuales se desempeñó el actor implican un claro apartamiento de las obligaciones que la ley pone a cargo de la empleadora, entiendo que en el caso se ha configurado también un factor de atribución subjetivo que genera su responsabilidad no solo en los términos de los arts. 1749, 1753 y concs. del nuevo CCCN (arts. 1113 C. Civil), sino también conforme lo dispuesto en los arts. 1724 y concs. del nuevo CCCN.

6- Si la empleadora no garantizó la indemnidad psicológica de su dependiente al permitir condiciones y un ambiente de labor nocivos, un clima general y personal hostil, el principal debe responder no sólo por pesar sobre sus hombros dichas obligaciones sino también por resultar titular del pleno poder de organización y dirección de la empresa (arts. 1757 y 1758 Código Civil y 64/65 LCT). Esto es así puesto que –reitero- el empleador debe velar irrestrictamente por la integridad psicofísica de sus dependientes mientras se encuentren dentro del establecimiento y/o cumpliendo sus tareas, obligaciones que dimanen del deber genérico de seguridad y del principio de indemnidad (arts. 75 LCT).

7- Ciertamente, la aseguradora es titular de numerosas obligaciones legales (control, vigilancia, prevención, denuncia de incumplimientos a la SRT), expresamente contempladas en los artículos 4.1, 4.2, 4.3 y 31.1. “a” de la ley 24.557 y en su decreto reglamentario 170/96, por lo que las acciones de prevención vinculadas al mecanismo generador del daño se encuentran asimismo e indudablemente, a su cargo. Desde dicha perspectiva, las aseguradoras de riesgos del trabajo se encuentran obligadas a adoptar todas las medidas necesarias para capacitar al personal y arbitrar la prevención de los riesgos dentro de los establecimientos de los empleadores que contratan sus servicios. Entre sus obligaciones se encuentra procurar el cumplimiento de la normativa por parte de los empleadores, a través del otorgamiento de la información necesaria, la realización de los debidos controles y –eventualmente- denunciar ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo los apartamientos y anomalías que detecte en sus visitas.

8- En el particular caso de autos, es de toda evidencia que el clima de tensión constante derivado de la sobrecarga de tareas exigida, y la exposición al control permanente, así como la medición constante del tiempo y el trato dispensado por los superiores representaba un riesgo real para el aquí actor. Como adelanté, la aseguradora no alegó ni demostró, aunque fuese indiciariamente –a través de prueba pericial, técnica o contable, o testifical, o mediante informes de la SRT-, haber realizado alguna acción tendiente al cumplimiento de las obligaciones que el profuso plexo legal pone a su cargo.

9- Estas omisiones constituyen, a mi entender, un grave incumplimiento de aquélla en relación con sus obligaciones, por cuanto –reitero- no se ha acreditado ni invocado en autos la adopción de medida alguna tendiente a controlar la carga laboral ni la salud psíquica de la trabajadora. El cuadro reseñado compromete su responsabilidad frente a la reparación integral pretendida, toda vez que la posibilidad de prever, conjurar y/o, en su caso, morigerar el riesgo y los vicios del ambiente laboral que ocasionó la incapacidad estaba razonablemente a su alcance y entre las obligaciones de la firma de seguros de conformidad con el art. 4° de la ley 24557 y decretos 170/96 y 1278/00, cuya omisión tornó a los referidos incumplimientos condición relevante o adecuada del daño (cfr. art. 1074 del C.Civil, norma receptada por los arts. 1716 y 1717 del actual Código Civil y Comercial de la Nación).

FALLO: CNTrab., Sala II, 28/04/2023

AUTOS: M. y H. M. A. C/ IBM Argentina S.R.L.

PUBLICADO: El Dial, 15/1/24

Saludos cordiales,


Dra. Silvia Roxana Romano
Asesoría Letrada