

Síndrome de *burnout* de moderador de contenidos en línea como accidente de trabajo

Comentario a la Sentencia del Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona 13/2024, de 12 de enero

María Teresa Igartua Miró

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Universidad de Sevilla (España)

igartua@us.es | <https://orcid.org/0000-0002-4614-6270>

Extracto

El pronunciamiento confirma la naturaleza profesional (accidente de trabajo) de la dolencia sufrida por el trabajador. El aspecto central a dilucidar gira sobre la causalidad exclusiva con el trabajo que la sentencia sitúa en la existencia de riesgos psicosociales generados por la propia naturaleza de la actividad y el contenido gráfico del trabajo, pero también por el ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas (carga de trabajo) y las cualitativas, tales como esconder emociones y conflicto de rol. A la vista de estos hechos, no duda el juzgador en apreciar que el estresor laboral «es el desencadenante único, exclusivo e indubitado» de la enfermedad.

Palabras clave: riesgos psicosociales; accidente de trabajo; causalidad exclusiva; *burnout*; ansiedad; estresor laboral; ritmo de trabajo.

Recibido: 20-03-2024 / Aceptado: 21-03-2024 / Publicado (en avance *online*): 15-04-2024

Cómo citar: Igartua Miró, M. T. (2024). Síndrome de *burnout* de moderador de contenidos en línea como accidente de trabajo. Comentario a la Sentencia del Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona 13/2024, de 12 de enero. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 480. <https://doi.org/10.51302/rtss.2024.21519>

Burnout syndrome of an online content moderator as an accident at work

Commentary on the Ruling of the 28th Labour Court of Barcelona 13/2024, of 12 January

María Teresa Igartua Miró

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Universidad de Sevilla (España)

igartua@us.es | <https://orcid.org/0000-0002-4614-6270>

Abstract

The ruling confirms the occupational nature (accident at work) of the ailment suffered by the worker. The central aspect to be elucidated revolves around the exclusive causality with the work, which the judgement places in the existence of psychosocial risks generated by the very nature of the activity and the graphic content of the work, but also by the pace of work, the quantitative demands (workload) and the qualitative ones, such as hiding emotions and role conflict. In view of these facts, the judge had no hesitation in finding that the work stressor "is the sole, exclusive and unquestionable trigger" of the illness.

Keywords: psychosocial risks; accident at work; exclusive causality; burnout; anxiety; work-related stress; work rhythm.

Received: 20-03-2024 / Accepted: 21-03-2024 / Published (online preview): 15-04-2024

Citation: Igartua Miró, M. T. (2024). Burnout syndrome of an online content moderator as an accident at work. Commentary on the Ruling of the 28th Labour Court of Barcelona 13/2024, of 12 January. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, 480. <https://doi.org/10.51302/rtss.2024.21519>

1. Marco jurídico

El pronunciamiento se centra en el análisis del [artículo 156.2 a\) de la Ley general de la Seguridad Social \(LGSS\)](#), que determina la naturaleza profesional de las enfermedades no incluidas en el artículo siguiente (enfermedad profesional) que contraiga la persona trabajadora con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo. Redacción que no se ha modificado en más de medio siglo, mostrando un claro desajuste con la realidad y un alto grado de desprotección para las personas trabajadoras, siendo aconsejable su revisión, además de la propia «actualización» del concepto de enfermedad profesional.

No se alega ningún precepto de la [Ley de prevención de riesgos laborales \(LPRL\)](#), pues no se dilucidan las responsabilidades empresariales, pero la evaluación de riesgos ([art. 16](#)) juega un papel evidente en el informe de la Inspección de Trabajo que sostiene la indubitada naturaleza laboral de los riesgos causantes del padecimiento del trabajador (riesgos psicosociales). Riesgos que, como se sabe, no figuran explícitamente en nuestra legislación preventiva, perfilándose su definición y calificación jurídicas en sede judicial.

En este terreno es fundamental la Sentencia del Tribunal Supremo ([STS de 16 de febrero de 2016 \(rec. 250/2014\)](#)) sobre la obligación de evaluar los riesgos psicosociales. En relación con el *burnout* (síndrome de agotamiento profesional), seguramente su aparición en un pronunciamiento judicial por primera vez puede situarse en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia ([STSJ del País Vasco de 2 de noviembre 1999 \(rec. 1320/1999\)](#)), que lo consideró accidente de trabajo en el caso de un policía. Pueden verse también, por todas, las SSTSJ de Andalucía/Granada de [10 de enero de 2007 \(rec. 2198/2006\)](#) y [13 de febrero de 2020 \(rec. 1130/2019\)](#). En esta última se define como «una enfermedad propia del estilo de vida de este siglo consistente en un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado» (extraído de [Pines and Aronson, 1989](#)). A modo de ejemplo, es interesante además la [STSJ de Castilla y León/Burgos de 26 de mayo de 2021 \(rec. 216/2021\)](#), que reconoce el carácter laboral de la contingencia padecida por la trabajadora con un proceso incapacitante debido a la ansiedad.

2. Breve referencia supuesto de hecho

El trabajador, nacido en 1997, comenzó a prestar sus servicios para una empresa (CCC Barcelona Digital Services, SL) que forma parte del grupo TELUS International, cuya actividad principal es la moderación de contenidos en línea, a través de un *call center*, en el año 2018. En el año 2019 (en fecha 10 de mayo) comienza una situación de baja laboral por los

trastornos psíquicos padecidos que se prolonga hasta el 10 de febrero de 2021. Consta como hecho probado que la actividad laboral consistía en el visionado de vídeos violentos para «filtrar» lo que se publica en redes sociales. Fue asignado a la sección de alta prioridad (*high pri*), que exigía ver repetidamente contenido relacionado con terrorismo, suicidios, autolesiones, decapitaciones de civiles asesinados por grupos terroristas o torturas, actividad con alta presión de tiempo y que exige la toma de decisiones inmediatas para validar o descartar el material.

La baja viene motivada por la patología padecida con síntomas como ataques de pánico, conductas de evitación, aislamiento en el domicilio y rumiaciones hipocondríformes, sensación de disfagia, despertares nocturnos e importante tanatofobia, según informes del centro de salud mental de la sanidad pública en el que ha sido atendido.

Se confirma en los hechos probados la presencia de riesgos psicosociales constatados por la propia empresa en la evaluación de riesgos psicosociales (febrero de 2019 y septiembre de 2020), quedando demostrado que se le impartió formación en enero de 2019 y que no se le ofreció vigilancia de la salud.

La Inspección de Trabajo emitió un informe el 10 de mayo de 2022, teniendo en cuenta uno de asesoramiento de técnica de prevención de riesgos laborales recibido el 5 de abril del mismo año. Propuso una sanción por falta grave del artículo 12.1 b) de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social:

No llevar a cabo las evaluaciones de riesgos y, en su caso, sus actualizaciones y revisiones, así como los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores que procedan, o no realizar aquellas actividades de prevención que hicieran necesarias los resultados de las evaluaciones, con el alcance y contenido establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Y un recargo de prestaciones para el caso de que la contingencia se considere profesional, postura que defiende dado su origen en un puesto con riesgo laboral, acreditado en la evaluación.

El trabajador cesó en la empresa el 4 de noviembre de 2020; interpuso solicitud de determinación de contingencia ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) el 5 de agosto de 2020, fecha en que se inició un expediente administrativo. La Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques emitió un dictamen y la Comisión de Evaluación de Incapacidades propuso el 2 de junio de 2022 que la contingencia deriva de accidente de trabajo porque queda acreditada la naturaleza laboral del proceso, calificación que se plasma en Resolución del INSS de 7 de junio de 2022, notificada a la empresa el 13 de junio del mismo mes. Su impugnación da lugar al proceso de Seguridad Social seguido ante el juzgado de Barcelona, cuyo fallo se comenta.

3. Aspectos clave determinantes del fallo

Se desestiman las alegaciones de la empresa sobre falta de comunicación de inicio, falta de motivación y caducidad del expediente. La primera al entender que las actuaciones desarrolladas por la empresa demuestran su conocimiento de las imputaciones con base en la comunicación de la resolución de la declaración de contingencia, que descartan una posible indefensión; la motivación se considera satisfecha, de conformidad con el [artículo 88.6 de la Ley del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas](#), por la aceptación de informes o dictámenes que la suplen si se incorporan en su texto. Respecto a la caducidad, aunque es desestimada, conviene llamar la atención sobre la dilatación del expediente que se inicia con la solicitud del trabajador el 5 de agosto de 2020 y concluye el 7 de junio de 2022, un tiempo excesivo que acarrea graves perjuicios para la tutela del trabajador e, incluso, el riesgo de desincentivar a otras personas afectadas de iniciar procedimientos de este tipo. Prolongación que se entiende justificada por la necesidad de esperar el informe de la Inspección de Trabajo, que según el juzgado impide aplicar los plazos y motiva la tardanza, que a todas luces provoca un desmesurado alargamiento del proceso.

Entrando en el fondo del asunto, la discrepancia reside en la consideración como profesional (accidente de trabajo) de la enfermedad mental diagnosticada al trabajador, confirmada por la sentencia. No le hace falta mucha argumentación al juzgador que se muestra sensible a una exégesis de la LGSS conforme al contexto y el caso concreto donde ha de aplicarse, afirmando sin ambages la causalidad exclusiva en el trabajo, que no cabe desterrar por circunstancias concomitantes de escasa trascendencia.

Como se sabe, esta no puede encauzarse por la vía de la enfermedad profesional, dado que nuestro sistema es de lista cerrada, con algún elemento de flexibilización, y el [Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre](#), no da cobertura a ninguna enfermedad derivada de riesgo psicosocial, obligando a recurrir, como se ha señalado, al [artículo 156.2 e\) de la LGSS](#) (por error en la sentencia, LRJS).

El principal escollo para la aplicación de dicho precepto estriba en el requisito de la causalidad exclusiva con la ejecución del trabajo, correspondiendo la prueba a la parte trabajadora. Por tanto, la regulación da la espalda a evidencias médicas sobre la multicausalidad de la mayor parte de las patologías de carácter psíquico, dificultando notablemente el reconocimiento de la naturaleza profesional de la contingencia.

Examinada la clínica del paciente según los informes del centro de salud mental pertinente, con los síntomas ya descritos, se detiene la sentencia en el tipo de actividad desarrollada, consistente en el visionado que debía realizar varias veces para asegurarse de aplicar la política adecuada a ese contenido gráfico, de forma completa, de contenido altamente sensible relacionado con terrorismo y suicidios: automutilaciones, decapitaciones de civiles

asesinados por grupos terroristas, tortura infligida a personas..., concluyendo que tiene aptitud para desencadenar un trastorno psíquico con manifestaciones como las descritas.

Las posiciones de las partes están claramente enfrentadas. El informe de la empresa descarta la causalidad exclusiva, basándose en los criterios de adecuación lesiva, a su juicio no concurrente por haber transcurrido 9 meses entre el inicio de la relación laboral (septiembre de 2018) y la baja (mayo de 2019) y la exclusión de preexistencia anterior, que no se cumpliría al haber requerido el trabajador asistencia psicológica cuando tenía 16 años y en febrero de 2019. Fundándolo, además, en un criterio epidemiológico o estadístico consistente en que en el año 2019 se producen 22 accidentes de trabajo en la empresa cuyas causas son golpes con caída o contra objetos y sobreesfuerzos, mas ninguno de ellos vinculado a daños psicosociales.

El informe del perito del trabajador afectado concluye exactamente lo contrario, sosteniendo que carece de antecedentes de patología psiquiátrica al estresor laboral, generado por el elevado impacto emocional de su actividad. Me parece sumamente positivo que la visita previa a un profesional de la salud (psicólogo) se descarte como factor excluyente de la causalidad única. Los datos son confirmados por el psiquiatra de la red pública asistencial, que señala que el trabajador sufre crisis de angustia, *flashbacks*, pesadillas vívidas, hiperalerta, evitación de espacios abiertos, importante tanatofobia, graves preocupaciones hipocondriformes y constantes temores egodistónicos, siendo su estado psicopatológico actual altamente limitante, incluso para actividades cotidianas. Además, se afirma con contundencia que el estresor laboral «es el desencadenante único, exclusivo e indubitado» de la enfermedad que sufre la persona trabajadora, que cumple los criterios del DSM-5 para el diagnóstico del trastorno de estrés postraumático, generado por su trabajo sin que consten, ni se hayan identificado, otros factores causales que hubieran podido determinar la citada baja médica. Es más, viene a catalogar la patología descrita como síndrome de *burnout*, estrés o agotamiento por el trabajo, valorando que está actualmente incapacitado de forma permanente. Respecto a esta última apreciación, el juzgador aclara expresamente que la determinación de si la situación del trabajador es propia de incapacidad permanente no corresponde a este procedimiento judicial, de declaración de contingencia de un periodo concreto, acogiendo en todo lo demás las conclusiones de la parte trabajadora, de ahí su reproducción, calificándolo como accidente de trabajo.

El fallo se fundamenta en un dato esencial, esto es, la existencia de riesgo psicosocial que deriva de modo indubitado de las evaluaciones de riesgos del puesto de trabajo de moderador de contenidos elaboradas por la empresa, del propio contenido de la web del grupo y de la literatura científica (documento «[Occupational safety and health risks of online content review work provided through digital labour platforms](#)»). Se consideran factores confluente en la generación del riesgo, junto a la propia naturaleza de la actividad y el contenido gráfico del trabajo, el ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas (carga de trabajo) y exigencias cualitativas, tales como esconder emociones y conflicto de rol.

4. Valoración crítica con alguna propuesta

El tema de los riesgos psicosociales ligados al uso (y abuso) de las redes sociales y a determinadas profesiones emergentes en este contexto no es nuevo en la prensa ni en la literatura científica, sobre todo en países como Estados Unidos, donde ya llevan años mostrando su preocupación (puede verse [Newton, 2020](#)) y denunciando las condiciones en las que trabajan las personas dedicadas a la moderación de contenidos, en especial las que prestan servicios en empresas que subcontratan sus servicios con los grandes gigantes en redes, debido a enormes diferencias salariales y en las condiciones de trabajo. En el plano de las reclamaciones económicas, estas empiezan a llegar y sus cifras son millonarias ([a modo de ejemplo](#), YouTube ha llegado a un acuerdo por 4,3 millones de dólares para zanjar una demanda similar a la que afrontó Facebook, condenada a abonar 52 millones a 11.250 personas que desarrollaron síndrome de estrés postraumático o trastornos similares derivados de esta tarea). Pero también ha habido [demandas en otros países como Kenia](#). No han faltado tampoco denuncias en relación con el acoso al que son sometidos por las personas usuarias, poniendo en cuestión la formación que debería exigirse para su desarrollo. Se trata de trabajos muy atractivos –a primera vista– para las personas jóvenes, con un elevado grado de desconocimiento sobre su desempeño cotidiano en las empresas, con tareas monótonas y con riesgos conectados al visionado de lo que «excede» de los estándares normalizados, bastante flexibles con respecto a la violencia, la pornografía y las atrocidades.

Aunque el tema no era desconocido, pues había aparecido en la prensa en nuestro país (por todos, el [artículo publicado en La Vanguardia en octubre de 2023](#), que sitúa el detonante de la sintomatología del trabajador en el visionado de un hombre alcoholizado que asesina ante la cámara a su bebé de pocos meses), el pronunciamiento genera bastantes expectativas fundamentalmente por dos razones. Por un lado, salvo error u omisión, es el primero que se ocupa de la baja médica de un moderador de contenido, abriendo la espita de lo que se nos viene ante las nuevas profesiones emergentes en el ámbito tecnológico, que probablemente coparán los repertorios de jurisprudencia, pues según la prensa un porcentaje elevado del personal (cifrado en el 20 %) está de baja e iniciará procesos para el reconocimiento del carácter laboral de su enfermedad. Por otro, por su decidida defensa de que la situación de baja descrita deriva exclusiva e indubitadamente del trabajo desempeñado, considerando el estrés postraumático como accidente de trabajo. Postura que debe valorarse positivamente y que demuestra la sensibilidad de la judicatura de lo Social ante nuevas realidades que deben afrontarse con previsiones que no las contemplan.

Elo conduce a dirigir la crítica no al fallo judicial que responde al problema planteado de la única forma admisible a la vista de las circunstancias del caso enjuiciado, sino hacia la regulación legal que obliga a incardinar este tipo de daños en la regulación de las enfermedades del trabajo, pensada para otro tipo de dolencias y poco ajustada al contexto tecnológico actual con nuevas situaciones de riesgo que pivotan sobre la salud mental. El desfase del actual cuadro de enfermedades profesionales y su «olvido» respecto a este tipo de patologías han sido denunciados desde su origen y exigirían, casi 20 años después de

su aprobación, una revisión contemplando algunas de las nuevas enfermedades, en especial aquellas donde en su diagnóstico y anamnesis aparecen claramente vinculadas a determinadas prestaciones laborales y a concretos sectores productivos.

Los riesgos que están en el origen de la enfermedad sufrida por el trabajador podrían parecer extraídos de la ciencia ficción o de los propios vídeos y contenidos que el trabajador estaba obligado a visualizar, pero son muy reales y están ya presentes en los nuevos contextos digitalizados, aunque ignorados a nivel legislativo.

Tanto a nivel europeo ([Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2022, sobre la salud mental en el mundo laboral digital](#)) como en nuestro país (Informe [Precariedad laboral y salud mental. Conocimientos y políticas](#) –2023–), la salud mental en el mundo del trabajo –digital– ocupa el centro del debate. Las conclusiones de estos documentos no arrojan dudas sobre las nuevas situaciones y exigencias psíquicas del trabajo que, unidas a las dificultades de conciliación con la vida privada y familiar, exigirían actuaciones legislativas en sede preventiva (evaluación de riesgos y medidas específicas adecuadas al tipo de riesgo) y de revisión del cuadro de enfermedades profesionales. Por su parte, debería reconsiderarse la propia definición legal de enfermedad derivada del trabajo, con una redacción que, superando la causalidad exclusiva, sitúe el elemento determinante en la prevalencia de los agentes laborales en el origen de la dolencia psíquica (o psicofísica) padecida por la persona trabajadora. No debería demorarse más tiempo afrontar con la debida seriedad la gravedad de las alteraciones de la salud mental, con frecuencia incapacitantes e, inclusive, causa de suicidios.

La [resolución del Parlamento](#) citada pide a la Comisión que revise la recomendación relativa a las enfermedades profesionales y que la convierta en una directiva, creando una lista mínima de enfermedades profesionales que incluya los trastornos músculo esqueléticos y de la salud mental relacionados con el trabajo y, en particular, la depresión, el agotamiento profesional, la ansiedad y el estrés. No obstante, nada de lo anterior se ha contemplado en la [Recomendación \(UE\) 2022/2337 de la Comisión de 28 de noviembre de 2022](#), ni siquiera en su anexo II, limitándose a recordar a los Estados miembros que promuevan la investigación sobre los trastornos de carácter psicosocial relacionados con el trabajo (art. 1.7) en términos idénticos a la [recomendación derogada](#).

Destaca que la [sentencia](#) pone el acento no solo en los riesgos derivados del propio contenido visionado (violencia, crimen, abuso y contenido ilegal) como fuente de estrés, sino también en la presión de tiempo y en el seguimiento, aspectos sobre cuya incidencia en la salud y seguridad advierte también la Unión Europea. Así, figura en la sentencia que el seguimiento más habitual de la actividad se basa en una serie de parámetros como el número de tiques aceptados o rechazados, número de tiques completados o fallidos, velocidad, precisión, disponibilidad (tiempo, duración), asignando una puntuación a cada persona trabajadora y, en muchas empresas, con un *ranking*. Según el informe de la OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo), todo esto y que estén expuestas a contenido abusivo o ilegal hace que se vuelvan menos precisas.

Probablemente, asistiremos a próximos pronunciamientos sobre las cuestiones al margen de la decisión, como la declaración de incapacidad permanente o las posibles responsabilidades de la empresa, existentes para la Inspección de Trabajo, que aprecia una infracción grave por incumplimiento de las obligaciones impuestas por la LPRL que justificaría también un posible recargo.

En conclusión, las nuevas realidades demandan una apuesta decidida por una prevención de riesgos dedicada a la salud integral de las personas, incluido el bienestar, superando el plano de las declaraciones de principios, alejadas de la garantía de la integridad física y moral de las personas trabajadoras. Como relata la [sentencia](#) en sus hechos probados, la web del grupo indica que los trabajadores son «héroes» no reconocidos de internet por su labor de limpiar las comunidades de contenido inadecuado y, como consecuencia de ese trabajo, se necesita priorizar su bienestar a través de dar apoyo a la salud mental, poner a disposición la tecnología e implementar la moderación de contenido con inteligencia artificial (IA), aunque todavía esta no podría sustituir a la humana para estos cometidos. Es más, en un libro blanco del grupo se indica que los moderadores necesitan apoyo y que se ha de inculcar una cultura del cuidado que priorice su bienestar. Sin duda, el salto entre la realidad virtual y las actuaciones concretas necesita un impulso legislativo, avanzando tanto en el terreno de las oportunidades brindadas por las tecnologías y la IA (a modo de ejemplo, asumiendo tareas tóxicas, nocivas o peligrosas) como evitando los riesgos a fin de garantizar el derecho fundamental a un entorno de trabajo saludable, potenciando la formación y sensibilización sobre el uso correcto y adecuado de las tecnologías y las redes sociales, buscando, entre otras cosas, minorar el grado de violencia que generan.

Según la [resolución del Parlamento](#) comentada, es precisa una definición nueva y más amplia de salud y seguridad en el trabajo en la que ya no puede prescindirse de la salud mental. En definitiva, además de la actualización de la LGSS y el cuadro de enfermedades, debería adaptarse la LPRL a los nuevos contextos laborales flexibles y altamente digitalizados, poniendo en el centro la evaluación de riesgos –como hace el [pronunciamiento judicial](#)–, pero entendida como un elemento dinámico, capaz de individualizar y medir la magnitud de los riesgos para darles las respuestas más adecuadas. Evaluación que no constituye un fin en sí mismo, siendo un instrumento para adoptar las medidas preventivas necesarias, insuficientes en la empresa, a tenor del informe de inspección fundamento del fallo.