

Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León de Valladolid, Sala de lo Social, Sentencia de 15 May. 2018, Rec. 415/2018

Ponente: Álvarez Anllo, Emilio.

Nº de Recurso: 415/2018

Jurisdicción: SOCIAL

La ansiedad de una teleoperadora de cobros es diagnosticada como accidente laboral

ACCIDENTE DE TRABAJO. Teleoperadora dedicada al cobro de créditos que tras finalizar varias llamadas con clientes deudores comienza a llorar y tiene un ataque de ansiedad. Ha de considerarse como contingencia profesional el proceso de IT por trastorno adaptativo mixto. Han sido acontecimientos relacionados con la actividad profesional los que de manera exclusiva han originado la enfermedad mental.

El TSJ Castilla y León estima el recurso de suplicación interpuesto contra la sentencia del Juzgado de lo Social núm. 2 de Valladolid y declara que el proceso de incapacidad temporal de la recurrente deriva de accidente de trabajo y no de enfermedad común.

T.S.J.CASTILLA-LEON SOCIAL

VALLADOLID

SENTENCIA: 00867/2018

C/ANGUSTIAS S/N (PALACIO DE JUSTICIA) 47003.VALLADOLID

Tfno: 983458462-463

Fax: 983.25.42.04

NIG: 47186 44 4 2017 0001501

Equipo/usuario: MSM

Modelo: 402250

RSU RECURSO SUPLICACION 0000415 /2018

Procedimiento origen: SSS SEGURIDAD SOCIAL 0000380 /2017

Sobre: OTROS DCHOS. SEG.SOCIAL

RECURRENTE/S D/ña Clara

ABOGADO/A: JAVIER MARIJUAN IZQUIERDO

PROCURADOR:

GRADUADO/A SOCIAL:

RECURRIDO/S D/ña: MUTUA FREMAP, INSS Y TGSS , MUTUA UMIVALE , LINDORFF ESPAÑA SA

ABOGADO/A: FERNANDO DE LAS HERAS CANTALAPIEDRA, LETRADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL , JUAN MANUEL ROMERO COLOMER , JESUS GONZALEZ DEL YERRO MEDINA

PROCURADOR: , , ,

GRADUADO/A SOCIAL: , , ,

Rec. Núm. 415/18

Ilmos. Sres.:

D. Emilio Álvarez Anllo

Presidente de la Sala

D. José Manuel Riesco Iglesias

D. Rafael Antonio López Parada

En Valladolid, a quince de mayo de dos mil dieciocho.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, sede de Valladolid, compuesta por los Ilmos. Sres. anteriormente citados, ha dictado la siguiente,

SENTENCIA

En el Recurso de Suplicación núm. 415/2018, interpuesto por D^a. Clara contra la Sentencia del Juzgado de lo Social núm. 2 de Valladolid de fecha, 20 de diciembre de 2017 (Autos nº 380/17), dictada a virtud de demanda promovida por precitada recurrente contra LINDORFF ESPAÑA S.A, MUTUA FREMAP, el INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, la TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL y MUTUA UMIVALE; sobre DETERMINACION CONTINGENCIA I.T.

Ha actuado como Ponente el Ilmo. Sr. **D.** Emilio Álvarez Anllo.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 10-5-17, procedente de reparto tuvo entrada en el Juzgado de lo Social nº 2 de Valladolid, demanda formulada por la parte actora, en la que se solicitaba se dictase Sentencia en los términos que figuran en el Suplico de la misma. Admitida la demanda y celebrado el Juicio, se dictó Sentencia en los términos que consta en la parte dispositiva de referida demanda.

SEGUNDO.- En referida Sentencia y como Hechos Probados figuran los siguientes: "PRIMERO.- La demandante, Clara , con DNI NUM000 , afiliada al Régimen General de la Seguridad Social con NASS NUM001 , presta servicios desde septiembre de 2009, como Teleoperadora especialista, para "LINDORFF ESPAÑA S. A. UNIPERSONAL", empresa que ha tenido cubiertas las contingencias profesionales con la Mutua "FREMAP" desde 1 de junio de 2015 a 31 de mayo de 2017, en tanto que la cobertura desde 1 de junio de 2017 ha sido asumida por la Mutua "UMIVALE". **SEGUNDO.-** La empresa codemandada se dedica a las actividades de agencia de cobros y de información comercial, y se rige por el "Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing)", publicado en el BOE de 27 de julio de 2012. **TERCERO.-** La trabajadora demandante se encuentra adscrita a la campaña de recobros de créditos hipotecarios de la entidad financiera "SANTANDER CONSUMER", y su actividad consiste en contactar telefónicamente con los clientes deudores a fin de obtener un acuerdo de pago de la cantidad adeudada. **CUARTO.-** El día 2 de septiembre de 2016, la trabajadora demandante inició su jornada laboral a las 08:00 horas, y tras realizar tres llamadas que no fueron contestadas, a las 08:08 horas contactó con un cliente, con el que ya había mantenido anterior contrato, iniciando una conversación, que se prolongó durante 7 minutos 51 segundos, en el curso de la cual, el deudor empleó un tono elevado y expresiones irrespetuosas, sin que sea posible su concreción, sin que la demandante colgara la llamada, que finalizó con resultado marcado con la clave LT (Pagaré cuando pueda). **QUINTO.-** La actora, seguidamente a la finalización de la anterior llamada, a las 08:16 horas, realizó otra llamada a otro cliente deudor, que se prolongó durante dos minutos, finalizando con idéntico resultado "LC". **SEXTO.-** Realizadas las dos llamadas mencionadas, la demandante comenzó a llorar, dando muestras de nerviosismo y ansiedad, por lo que abandonó el puesto de trabajo, y se dirigió a la Mutua FREMAP, donde recibió asistencia sanitaria refiriendo "estado de ansiedad". **SÉPTIMO.-** El día 5 de septiembre de 2016, la trabajadora inició un proceso de incapacidad temporal, por enfermedad común, con diagnóstico "trastorno adaptativo mixto", situación que, tras agotar la duración máxima de trescientos sesenta y cinco días, ha sido prorrogada por el INSS por un plazo máximo de ciento ochenta días, habiendo asumido la Mutua "UMIVALE" el pago directo de la prestación desde 1 de octubre de 2017. **OCTAVO.-** La

trabajadora ha estado incurso en procesos anteriores de incapacidad temporal, por contingencias comunes, en los periodos de 17 de noviembre de 2015 a 5 de enero de 2016, y de 13 de enero de 2016 a 1 de abril de 2016, con diagnóstico "faringolaringitis", y de 9 a 10 de junio de 2016, con diagnóstico "faringo amigdalitis aguda". NOVENO.- La empresa demandada dispone de un Protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral y violencia laboral, cuyo íntegro contenido se tiene por reproducido (Documento nº 14 parte actora), en el que se contempla el abuso verbal en el trabajo como situación de riesgo. DÉCIMO.- La demandante padece un Trastorno Adaptativo Mixto, por el que recibe tratamiento médico y psicológico en el Servicio Público de Salud desde Septiembre de 2016, con evolución lenta y fluctuante. En la evaluación psicológica realizada por el Servicio de Salud Mental de la Mutua "UMIVALE" en fecha 27 de julio de 2017, se ha diagnosticado una personalidad del Grupo C, marcada por un carácter evitativo, dependiente y compulsivo. UNDÉCIMO.- Iniciado, a instancia del trabajadora, expediente de determinación de contingencia, la Dirección Provincial del INSS, en fecha 30 de marzo de 2017, resolvió declarar derivado de ENFERMEDAD COMÚN el proceso de incapacidad temporal iniciado por la actora el día 5 de septiembre de 2016, determinado como responsable de la prestación de IT a la Mutua FREMAP, y como responsable de la asistencia sanitaria al SACYL. DÉCIMO SEGUNDO.- Disconforme con la resolución administrativa, la trabajadora, en fecha 10 de mayo de 2017, presentó la demanda de determinación de contingencia que ha dado inicio al presente proceso. DÉCIMO TERCERO.- La base reguladora del subsidio de incapacidad temporal, por contingencias comunes y profesionales, asciende a 36,49 euros diarios.".-

TERCERO.- Interpuesto Recurso de Suplicación contra dicha Sentencia por la parte demandante, fue impugnado por las demandadas Mutuas (Fremap y Umivale) y la empresa, y elevados los autos a ésta Sala, se designó Ponente, acordándose la participación de tal designación a las partes.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Desestimada demanda en reclamación de contingencia profesional del proceso de IT padecido se articula recurso de suplicación a nombre de la actora denunciando al amparo de la letra c) del artículo 193 de la LRJS infracción del artículo 156.1 , 156.2 .e y 156.3 de la LGSS .

SEGUNDO.- *Solicita la actora la contingencia profesional para su proceso de I.T iniciado por ansiedad y diagnosticado luego como trastorno adaptativo mixto.* Siendo el elemento inicial de la baja el día 2 de septiembre de 2016, cuando la trabajadora demandante inició su jornada laboral a las 08:00 horas, y tras realizar tres llamadas que no fueron contestadas, a las 08:08 horas contactó con un cliente, con el que ya había mantenido anterior contacto, iniciando una conversación, que se prolongó durante 7 minutos 51 segundos, en el curso de la cual, el deudor empleó un tono elevado y expresiones irrespetuosas, sin que sea posible su concreción, sin que la demandante colgara la llamada, que finalizó con resultado marcado con la clave LT (Pagará cuando pueda). La actora, seguidamente a la finalización de la anterior llamada, a las 08:16 horas, realizó otra llamada a otro cliente deudor, que se prolongó durante dos minutos, finalizando con idéntico resultado "LC". Realizadas las dos llamadas mencionadas, la demandante comenzó a llorar, dando muestras de nerviosismo y ansiedad, por lo que abandonó el puesto de trabajo, y se dirigió a la Mutua FREMAP.

La actora no ha tenido procesos previos por similar dolencia y tiene una personalidad del grupo C marcada por un carácter evitativo, dependiente y compulsivo. Por otra parte, la actora tenía amplia experiencia profesional pues desde 2009 ejercía ese puesto en la misma campaña.

La Juez a quo considera que no ha sido el trabajo la causa exclusiva, sino que elementos personales influyen en la misma destacando que no se han aportado informes posteriores a septiembre de 2016.

La realidad por otra parte es que la Juez a quo afirma que existe una evidente vinculación entre proceso morboso y trabajo, pero que la personalidad de la actora pudiera operar como base para la patología con lo que excluye el requisito de la causa única .

En el fondo lo que se plantea es si debe estarse a la gravedad de los hechos acaecidos o a la reacción síquica de la persona. Esta sala en asuntos como el que nos ocupa viene señalando que: "Tienen encaje en esta categoría aquellos supuestos en que hayan sido acontecimientos, sucesos o circunstancias relacionadas con la actividad profesional que desempeña el trabajador los que de manera exclusiva y excluyente han originado la enfermedad mental, incluyéndose dentro de esos elementos externos vinculados con la ejecución de su trabajo desencadenantes de la alteración psiquiátrica no solo las situaciones anómalas o perversas fruto de un irregular ejercicio del poder de

dirección empresarial o de acoso laboral en su sentido genérico y en sus manifestaciones singulares de sexual, moral o discriminatorio, sino también los estresores que en el desenvolvimiento normal y ordinario de la relación laboral son objetivamente susceptibles de originar la patología psiquiátrica por la incidencia decisiva que una amplia gama de factores presentes en el ámbito laboral pueden tener en el deterioro de la salud mental del trabajador, como los relacionados con la organización del trabajo, las condiciones ambientales y el entorno físico y psicosocial en que se desarrolla o el contenido funcional del puesto desempeñado. "También se señala que una misma situación de conflicto empresarial puede causar un trastorno ansioso- depresivo a un trabajador y no ocasionárselo a otro trabajador, aunque ninguno de ellos tenga antecedentes psiquiátricos. Pero si la baja médica se debe a una patología psiquiátrica causada exclusivamente por la ejecución del trabajo, deberá declararse la existencia de una etiología laboral".

En el caso que nos ocupa el único elemento determinante de la patología desarrollada se centra en la realización del trabajo siendo lo demás hipótesis no contrastadas por lo que procede estimar el recurso.

Por lo expuesto y

EN NOMBRE DEL REY

FALLAMOS

Que debemos **ESTIMAR Y ESTIMAMOS** el Recurso de Suplicación interpuesto por D^a. Clara contra la Sentencia del Juzgado de lo Social núm. 2 de Valladolid de fecha, 20 de diciembre de 2017 (Autos nº 380/17), dictada a virtud de demanda promovida por precitada recurrente contra LINDORFF ESPAÑA S.A, MUTUA FREMAP, el INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, la TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL y MUTUA UMIVALE; sobre DETERMINACION CONTINGENCIA I.T; y, con revocación de la sentencia de instancia y estimación de la demanda declaramos que el proceso de incapacidad temporal iniciado en fecha 05.09.2016 deriva de accidente de trabajo, condenándose a las demandadas a estar y pasar por dicha declaración con sus consecuencias legales.

Notifíquese la presente a las partes y a la Fiscalía de éste Tribunal Superior de Justicia en su sede de ésta capital. Para su unión al rollo de su razón, líbrese la correspondiente certificación, incorporándose su original al libro de sentencias.

SE ADVIERTE QUE:

Contra la presente sentencia cabe recurso de Casación para la Unificación de Doctrina, que podrá prepararse dentro de los diez días siguientes al de su notificación, mediante escrito firmado por Abogado y dirigido a esta Sala, con expresión sucinta de la concurrencia de requisitos exigidos, previstos en el artículo 221 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social .

El recurrente que no disfrute del beneficio de justicia gratuita consignará como depósito la cantidad de **600,00 euros** en la cuenta número **2031 0000 66 0415-2018** abierta a nombre de la Sección 2 de la Sala de lo Social de este Tribunal, en la oficina principal en Valladolid del BANCO SANTANDER, acreditando el ingreso.

Asimismo, deberá consignar separadamente en la referida cuenta la cantidad objeto de condena, debiendo acreditar dicha consignación en el mismo plazo concedido para preparar el Recurso de Casación para Unificación de Doctrina.

Si el recurrente fuera la entidad gestora, y ésta haya sido condenada al pago de prestaciones, deberá acreditar al tiempo de preparar el citado Recurso que ha dado cumplimiento a lo previsto en el art. 230.2.c de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social .

Firme que sea ésta Sentencia, devuélvanse los Autos, junto con la certificación de aquella, al Órgano Judicial correspondiente para su ejecución.

Así lo pronunciamos, mandamos y firmamos.