

Un «moderador de contenidos» en internet y su salud mental como riesgo laboral psicosocial

La actividad de moderador en internet destinada a «limpiar» la red de contenidos violentos puede generar trastornos psicosociales considerados accidente de trabajo por salud mental, con posible responsabilidad empresarial en el recargo de prestaciones.

LOURDES LÓPEZ CUMBRE

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Cantabria
Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

1. Las nuevas tecnologías propician nuevos empleos y nuevos riesgos. Tecnoestrés, tecnoansiedad, tecnofatiga, adicción a internet, al móvil o al correo electrónico generan daños derivados del trabajo con consecuencias no siempre de impacto físico, sino psicológico. Aunque se afirma que la tecnología en el ámbito laboral es neutra y no genera por sí sola efectos positivos ni negativos, lo cierto es que la demanda de la prestación de servicios asociada a las nuevas tecnologías sí provoca un impacto físico, psicológico y social de los trabajadores.

En este contexto se sitúa el análisis de uno de los ejemplos más próximos —recogido y resuelto en la Sentencia del Juzgado de lo Social número 28 de Barcelona de 12 de enero del 2024, JUR 2024\20246— sobre un trabajador cuya función consiste en clasificar los contenidos de la información que aparece en el mundo internet (comentarios públicos, imágenes o vídeos creados por usuarios, blogs, reseñas digitales o productos de marca) para evitar que sean difundidos aquellos de naturaleza violenta. Los hechos descritos como probados en la sentencia manifiestan cuál es el contexto en

el que se desarrollan estos nuevos empleos. En atención a su descripción, el trabajador ocupó una función de *high priority* consistente en valorar contenido violento relativo a terrorismo, suicidios, automutilaciones, decapitaciones de civiles asesinados por grupos terroristas, torturas... Escenas que el trabajador debía revisar en varias ocasiones para cerciorarse de la aplicación de una política adecuada al contenido gráfico. La empresa señala en su web como los trabajadores que realizan estas funciones son auténticos «héroes» no reconocidos de internet por su labor de limpiar las comunidades de contenido inadecuado y que, como consecuencia de ese trabajo, se necesita priorizar su bienestar dándoles apoyo en cuanto a su salud mental. Lo normal es contratar personal con el temperamento y experiencia adecuados para esta actividad con el objetivo de formar equipos y rotar en el trabajo. El futuro pasa por disponer de tecnología e inteligencia artificial que pueda minimizar la intervención humana en esta labor, pero, entretanto, la empresa apoya a estos trabajadores mediante el fomento de la salud física, el apoyo a su salud mental mediante psicólogos *in situ*, asesoramiento, zonas de relajación y salas tranquilas, formación continua, etcétera.

Se reconoce expresamente como hecho probado que esta labor genera riesgo psicosocial porque así lo expone la literatura científica y las evaluaciones de riesgos del puesto de trabajo que ocupa el trabajador. Este riesgo deriva no sólo de la naturaleza de la actividad realizada, sino del ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas (carga de trabajo) y las exigencias cualitativas (esconder emociones, conflicto de rol), riesgos todos ellos reconocidos en la evaluación periódica de la

El futuro requiere tecnología e IA para minimizar los daños laborales psicosociales

empresa. Como hecho objetivo y sólo con carácter ilustrativo cabe advertir que, en el trimestre de un mismo año, en Facebook se eliminaron o aplicaron etiquetas de advertencia en aproximadamente tres millones y medio de artículos incívicos o de contenido violento; cada minuto se cuelgan cerca de cuatrocientas horas de vídeo en YouTube y, en ese mismo periodo de tiempo, aparecen cincuenta mil fotografías en Instagram. Las guías editadas sobre los riesgos psicosociales en este tipo de trabajo señalan que los moderadores de contenido están expuestos a violencia, crimen, abuso y conte-

nido ilegal cuando trabajan, constituyendo esta actividad una fuente de estrés que puede causar daños psicológicos y trastorno de estrés postraumático. El seguimiento más habitual de la actividad se

basa en una serie de parámetros tales como «número de *tickets* aceptados o rechazados, número de *tickets* completados o fallidos, velocidad, precisión, disponibilidad (tiempo, duración), asignando una puntuación a cada trabajador y, en muchas empresas, con un *ranking*». Además, los trabajadores están expuestos a contenido abusivo o ilegal, en cuyo caso los trabajadores se vuelven menos precisos.

2. La Inspección de Trabajo y Seguridad Social emitió un informe —teniendo en cuenta el asesoramiento específico en prevención de riesgos laborales— en que proponía una sanción a la empresa por falta grave del artículo 12.1.b de la Ley de Infracciones y Sanciones del 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, para el caso de que se considerase que la contingencia del periodo de incapacidad temporal del trabajador era profesional, un recargo de prestaciones por falta de medidas de seguridad e higiene en el trabajo. La Inspección entendía que la contingencia debía ser calificada de profesional por tener su causa en un puesto de trabajo que implicaba riesgo profesional, acreditado en la evaluación de riesgos de la empresa.

En ese sentido, el trabajador interpuso solicitud de determinación de contingencia; el Instituto Nacional de la Seguridad Social dictó resolución a favor de la calificación como profesional de la incapacidad temporal del trabajador derivada de accidente de trabajo, considerando a la mutua colaboradora responsable de la prestación económica y al Servicio Público de Salud responsable de la prestación de asistencia sanitaria por incapacidad temporal. Pero la empresa interpuso una demanda en que solicitaba la calificación de la contingencia como común y no como profesional.

En el proceso iniciado por el trabajador, la empresa ya aportó documentación que ahora reitera. Entre los elementos más importantes, un profesiograma en el que se realizaba un estudio ergonómico; la formación impartida al trabajador; una evaluación de riesgos de puestos de trabajo; el dato de que el noventa por ciento de la plantilla es moderador de contenidos; no existe imposición a ningún trabajador para que realice la actividad denominada *high priority*, sino que ésta es voluntaria; la visualización del contenido «sensible» es sólo de un cinco por ciento; en la actualidad las visualizaciones de contenido más «sensible» se intentan derivar a la inteligencia artificial; la empresa dispone de un programa de

bienestar laboral en el que se integra, entre otros, el equipo de psicólogos que prestan servicios las veinticuatro horas diarias todos los días de la semana.

La actividad del trabajador no se halla incluida en el cuadro de enfermedades profesionales, por lo que no puede ser considerada como tal (art. 157 de la Ley General de la Seguridad Social). En consecuencia, la incapacidad temporal podría derivarse de accidente de trabajo si tal incapacidad se hubiera debido de modo exclusivo al trabajo. De acuerdo con lo previsto en el artículo 156.2e de la Ley General de la Seguridad Social, se considerarán accidentes de trabajo «las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo». Y así parece desprenderse de los datos valorados en este supuesto. Los informes del centro de salud mental que atendió al trabajador describen una situación clínica severa ansiosa con ataques de pánico, conductas de evitación, aislamiento en el domicilio, rumiaciones hipocondríformes, sensación de disfagia, despertares nocturnos e importante tanatofobia. Por su parte, los informes emitidos por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social también relacionan una actividad que tiene suficiente «aptitud para desencadenar un trastorno psíquico con manifestaciones como las también descritas. Resta la cuestión de si esta actividad habrá sido la causa exclusiva del trastorno, o habrá podido concurrir alguna otra. No constan circunstancias del actor, ajenas a su trabajo, que hayan podido desencadenar tales patologías, la demanda no menciona ninguna (a pesar de que la empresa fue objeto de acta de infracción)» (FJ 7). Como especifica el informe de la sanidad pública, las patologías del trabajador son altamente limitantes inclusive

para las actividades de la vida diaria por apreciar que el trabajador padece trastorno de pánico con agorafobia, trastorno obsesivo severo y trastorno por estrés postraumático. El estresor laboral es el desencadenante único, exclusivo e indubitado. Las pruebas psicométricas puntúan de forma muy elevada, lo que es propio del trastorno de estrés postraumático relacionado con el trauma que sufre por la actividad laboral. El trabajador viene sufriendo una situación de gran impacto emocional y psicológico en el trabajo, por consiguiente, la incapacidad temporal es derivada de accidente de trabajo «como causa única, exclusiva e indubitada».

La patología descrita se corresponde con el denominado *síndrome de «burnout»*, estrés o agotamiento por el trabajo. Y la sentencia entiende que estas conclusiones deben ser acogidas «en el sentido de estarse ante un accidente de trabajo» (FJ 8).

3. Al margen del caso concreto, cabría efectuar una reflexión general sobre la adaptación de la norma clásica a la nueva realidad laboral porque, evidentemente, determinados trabajos con elemento fundamental o únicamente tecnológico pueden generar patologías antes más difusas o de aparición más dilatada en el tiempo. Ahora, el deterioro visual, auditivo y comprensivo se agudiza en un menor tiempo como consecuencia del uso abusivo de pantallas para conexión a internet como herramienta o como fin esencial del trabajo. Y, ciertamente, ni el cuadro de enfermedades profesionales, que prácticamente queda obsoleto desde el momento en que se aprueba, ni los

La asunción del riesgo por el trabajador no exime a la empresa de la obligación de prevención

conceptos *accidente de trabajo, no laboral o enfermedad común* pueden abarcar todos los riesgos que este proceso acelerado de transformación laboral presenta.

Sin embargo, ya es mucha la literatura especializada e incluso ya son muchas las decisiones judiciales que aportan datos sobre los nuevos riesgos psicosociales y, en particular, aquellos vinculados a la tecnología. Mas quizá haya que replantear qué se requiere en el proceso

productivo, cuáles son los riesgos de cada profesión, qué aptitud se exige a un trabajador para desempeñar este tipo de funciones, qué obligaciones preventivas y protectoras adquiere

la empresa para desarrollar su organización productiva en un entorno saludable y, en fin, si, con los avances tecnológicos, cabe prevenir riesgos que, en algunos casos, ni siquiera son conocidos por la empresa ni, por ende, predecibles. Profesiones de elevado riesgo físico siempre han existido, asumiendo los trabajadores el riesgo a través de su pericia, con la debida intervención de la empresa para minimizar e incluso evitar dicho peligro, no siempre posible. Ahora el riesgo es más imperceptible por los daños que la tecnología provoca, también en elementos físicos (visual, auditivo, etcétera), pero, sobre todo, en relación con la salud mental. Mas también son riesgos propios de cada profesión, asumidos por el trabajador, reconocidos por la empresa y derivados del propio desarrollo de la actividad laboral. Porque, en un futuro, el riesgo puede ser que no haya riesgo y que esta profesión, en concreto, sea sustituida parcial o totalmente por la inteligencia artificial.

Advertencia legal: El contenido de este documento no se puede considerar en ningún caso recomendación o asesoramiento legal sobre cuestión alguna.

Para más información, consulte nuestra web www.ga-p.com, o dirijase al siguiente e-mail de contacto: info@ga-p.com.