



Roj: **STSJ M 10372/2024 - ECLI:ES:TSJM:2024:10372**

Id Cendoj: **28079340022024100712**

Órgano: **Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **2**

Fecha: **13/09/2024**

Nº de Recurso: **58/2024**

Nº de Resolución: **724/2024**

Procedimiento: **Recurso de suplicación**

Ponente: **ALICIA CATALA PELLON**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SJS; Madrid, núm 15, 23-10-2023 ( proc. 482/2023),  
STSJ M 10372/2024**

**Tribunal Superior de Justicia de Madrid - Sección nº 02 de lo Social**

Domicilio: C/ General Martínez Campos, 27 , Planta 2 - 28010

Teléfono: 914931969

Fax: 914931957

34002650

**NIG:28.079.00.4-2023/0050972**

**Procedimiento Recurso de Suplicación 58/2024 MC**

**ORIGEN:**

Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid Procedimiento Ordinario 482/2023

**Materia:**Resolución contrato

**Sentencia número: 724/2024**

**Ilmos. Sres**

D./Dña. RAFAEL ANTONIO LOPEZ PARADA

D./Dña. MARIA AURORA DE LA CUEVA ALEU

D./Dña. VIRGINIA GARCÍA ALARCÓN

D./Dña. ALICIA CATALA PELLON

En Madrid a trece de septiembre de dos mil veinticuatro habiendo visto en recurso de suplicación los presentes autos la Sección 2 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por los Ilmos. Sres. citados, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

**EN NOMBRE DE S.M. EL REY**

**Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE**

**EL PUEBLO ESPAÑOL**

ha dictado la siguiente

**S E N T E N C I A**



En el Recurso de Suplicación 58/2024, formalizado por el/la PROCURADOR D./Dña. MARIA LUISA CARRETERO HERRANZ en nombre y representación de ADDING CONSULTORES SOLUCIONES INNOVADORAS Y SERVICIOS SL, contra la sentencia de fecha 23 de octubre de 2023 dictada por el Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid en sus autos número Procedimiento Ordinario 482/2023, seguidos a instancia de D./Dña. Enriqueta frente a ADDING CONSULTORES SOLUCIONES INNOVADORAS Y SERVICIOS SL, en reclamación por Resolución contrato, siendo Magistrado-Ponente el/la Ilmo./Ilma. Sr./Sra. D./Dña. ALICIA CATALA PELLON, y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO:** Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al señalado Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente.

**SEGUNDO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

*"PRIMERO. La demandante presta servicios para la demandada con antigüedad de 6 de septiembre de 2020, categoría de auxiliar administrativa con retribución de 1.643,65 euros/mes brutos con prorata de pagas extraordinarias con asignación de plaza de garaje.*

*SEGUNDO. El departamento en el que lleva a cabo su desempeño gestiona encargos recibidos por una compañía aseguradora (cliente de la demandada), teniendo encomendado la actora inicialmente la tramitación de siniestros. El equipo lo integran a principios del año 2021, tres personas (entre ellas, la actora).*

*TERCERO. El número de expedientes que se tramitaba en abril de 2021 era de mil cuatrocientos sesenta y uno.*

*CUARTO. De forma progresiva desde mayo de 2021 además de incrementarse el número de expedientes se asumieron otras funciones como consecuencia de los servicios concertados entre la demandada y la entidad cliente.*

*QUINTO. En junio de 2021 el número de expedientes alcanzaba el de mil setecientos cuarenta.*

*SEXTO. La labor (desde agosto de 2021) suponía la tramitación más completa de expedientes de recobro de daños (desde la llamada inicial hasta la conclusión del mismo) permitiéndose a la demandante y sus compañeros/as el acceso a herramientas informáticas propias de la entidad cliente.*

*SÉPTIMO. El número de expedientes llegó a cuatro mil cuatrocientos once en diciembre de 2022.*

*OCTAVO. La gestión de las llamadas que se simultaneaba con la tramitación de los expedientes superó las posibilidades de atención del equipo en el que se incluye la demandante (pese al incremento de personas que pasó a ser de cinco) produciéndose reuniones con responsables en los que se transmitió por compañeras de la demandante la inviabilidad del desempeño. Particularmente, se produjo una reunión en septiembre de 2021.*

*NOVENO. Se difundió información entre agosto y septiembre de 2021 señalando que se iban a establecer sistemas de penalización por demora en atención de llamadas que superasen los veintitrés segundos.*

*DÉCIMO. Una compañera de la demandante que había sido contratada en febrero de 2022 causó baja voluntaria en octubre de ese mismo año.*

*UNDÉCIMO. La actora solicitó en mayo de 2021 anticipo de la retribución de junio y julio. Efectuó otra solicitud de anticipo el 2 de enero de 2023 que reiteró el 4 de enero.*

*DÉCIMO SEGUNDO. La actora recibió en marzo de 2022 formación sucinta sobre sistema de compliance penal. (Documento tres de la demandada). También recibió formación sobre tratamiento de datos (Testifical).*

*DÉCIMO TERCERO. La demandante fue recriminada disciplinariamente el 14 de diciembre de 2022.*

*DÉCIMO CUARTO. La actora inició situación de Incapacidad Temporal el 5 de enero de 2023.*

*DÉCIMO QUINTO. Recibe asistencia especializada por Servicio de Psiquiatría desde julio de 2021. Constan antecedentes de primer contacto con Psiquiatría en 2010-2011 con última cita a finales de 2016 precisando nueva atención en julio y octubre de 2021. (Informe al ramo documental de la parte actora).*

*DÉCIMO SEXTO. Se establece el 19 de junio de 2023 diagnóstico de reacción mixta con síntomas de ansiedad y depresión; otros problemas de tensión física o mental relacionadas con el trabajo: situación referida compatible*



con condiciones de trabajo abusivas, acoso laboral y probable vulneración de los derechos laborales. Sigue tratamiento farmacológico. (Informe al ramo documental de la parte actora).

**DÉCIMO SÉPTIMO.** En Informe de Centro de Salud de 25 de septiembre de 2023 se refleja incremento del tratamiento farmacológico con persistencia de síntomas ansiosos depresivos, insomnio persistente y sensación de fobia hacia el futuro, con ideas rumiantes provocadas por la gran inestabilidad. (Informe al ramo de la parte actora).

**DÉCIMO OCTAVO.** Tras la impugnación en sede judicial de la sanción de 14 de diciembre de 2022 se alcanzó conciliación (Autos 56/2023, seguidos ante el Juzgado 25 de Madrid) señalando la demandada la inexistencia de sanción disciplinaria."

**TERCERO:**En dicha sentencia recurrida en suplicación se emitió el siguiente fallo o parte dispositiva:

"Se estima la demanda formulada por DOÑA Enriqueta con DNI NUM000 frente a ADDING CONSULTORES SOLUCIONES INNOVADORAS Y SERVICIOS SL con CIF B86635919, declarando extinguida la relación laboral que les une con la demandada (con fecha de esta resolución) reconociendo su derecho a percibir el importe indemnizatorio de 5.646,95 euros y se reconoce la vulneración del derecho fundamental del demandante a la integridad física y psíquica ( artículo 15 Constitución Española ), condenando a la demandada a la satisfacción del importe de diez mil euros como indemnización por daños morales."

Sentencia que fue aclarada por auto de fecha 14 de noviembre de 2023, cuya parte dispositiva es del siguiente tenor literal:

"Se aclara la sentencia dictada en las presentes actuaciones condenando a la demandada a abonar a la actora el importe de 24.600,71 euros en concepto de indemnización por extinción del artículo 50 del ET .

Se mantienen el resto de pronunciamientos (vulneración de derechos fundamentales e importe indemnizatorio de daños morales)."

**CUARTO:**Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por ADDING CONSULTORES SOLUCIONES INNOVADORAS Y SERVICIOS SL, formalizándolo posteriormente; tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte.

**QUINTO:**Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección, dictándose la correspondiente y subsiguiente providencia para su tramitación en forma.

**SEXTO:**Nombrado Magistrado-Ponente, se dispuso el pase de los autos al mismo para su conocimiento y estudio, señalándose el día 12 de septiembre de 2024 para los actos de votación y fallo.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sección de Sala los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.**La cuestión que se debate en el presente recurso radica en determinar si asiste a la trabajadora accionante el derecho a extinguir su contrato de manera indemnizada y a su instancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 c) ET y al cobro de una indemnización adicional por daños y perjuicios por vulnerar la empresa su derecho fundamental a la integridad física al asignarle una carga de trabajo inasumible.

La sentencia recurrida, ha estimado la demanda razonando, en síntesis, que el incremento de la carga de trabajo comprometió la salud física y psicosocial de la trabajadora si se materializó sin incrementar la dotación de recursos humanos y dificultó, haciéndola mas laboriosa, la tramitación de los expedientes, siendo la situación conocida desde la coordinación de la empresa que no hizo nada para prevenir el daño, no habiéndose acreditado haberse evaluado los riesgos, ni implantado sistemas específicos de gestión del estrés ni impartido una formación particularizada en materia de evitación de los riesgos.

La Magistrada de instancia explica que siendo sucinta e insuficiente la formación impartida respecto a "compliance penal" y tratamiento de datos, la situación finalmente provocada por la demandada se materializó en un perjuicio sobre la salud de la actora que viabiliza la condena al abono de una indemnización de 10.000 euros para cumplir la finalidad reponedora, disuasoria e inhibitoria solicitada y en lógica correspondencia con el tratamiento farmacológico y terapéutico que la actora inició en el mes de julio de 2021 y que se mantuvo a la fecha de la celebración de la vista.

Frente a dicho pronunciamiento, se alza la representación Letrada de la empresa en suplicación, formulando recurso por el cauce procesal previsto en los apartados a), b) y c) del artículo 193 LRJS, habiendo sido el recurso impugnado.



**SEGUNDO.**-En el primer motivo del recurso, bajo una rúbrica equivocada (encabezada como "revisión de los hechos declarados probados a la luz de las pruebas documentales practicadas"), se insta la anulación de la sentencia de instancia ante la concurrencia de lo que la recurrente denomina como "irregularidades" a lo largo de la tramitación del procedimiento generadoras de una vulneración de su derecho a la tutela judicial efectiva.

Nulidad que, sin embargo, no se traslada al suplico del recurso.

Las anomalías que la recurrente achaca a la sentencia recurrida, se concretan en:

1.- Haberse omitido la valoración de la prueba documental aportada a instancia de la demandada, sobre todo, en la parte en la que la sentencia califica como "sucinta" la formación recibida por la trabajadora respecto al plan de cumplimiento penal.

2.- No referir el relato fáctico que la trabajadora firmó un acta dejando constancia de la recepción del citado curso y en particular, sobre una circunstancia llamativa como que la trabajadora nunca hizo uso para denunciar "la supuesta situación de vulneración en la que se encontraba" del canal de denuncias existente en la mesa no encontrándose tampoco referencias en el relato fáctico al plan de prevención de acoso laboral del que la empresa también dispone.

3.- El carácter "desconcertante" con que tacha a la suerte de equiparación que se hace en la sentencia entre la categoría ostentada por la trabajadora con la de telefonista o tele operadora haciendo hincapié en que desconoce en qué tabla o baremo de la Seguridad Social se reconoce como enfermedad profesional el estrés o la ansiedad cuando la única que sí aparece referida como tal en relación a la profesión con la que la sentencia equipara la que sí desarrolla la demandante son los nódulos en las cuerdas vocales.

4.- Indefensión que se produce de manera clara cuando en ningún momento del procedimiento se requirió por la parte actora que se reconociera otra calificación profesional diferente de la que ostenta.

**TERCERO.**-El motivo no se estima porque la sentencia no adolece de ninguna irregularidad causante de indefensión.

En primer lugar, porque el hecho de que, eventualmente y no nos parece que haya sido así, hubiera omitido la valoración, más bien la consideración, de la prueba documental aportada a instancia de la empresa, ni constituiría un motivo para anular la sentencia recurrida ni la convertiría automáticamente en irregular, ni cabría tampoco aseverar por ello y sin más datos, una vulneración del derecho a la fundamental a la tutela judicial efectiva.

En segundo lugar, porque la sentencia sí explica el motivo por el que considera que la formación sobre el sistema de compliance penal fue sucinta, refiriendo la conclusión así obtenida del documento nº 3 aportado por la empresa y de la testifical practicada en la vista, como se ocupa de explicitar el ordinal decimosegundo del relato fáctico y reitera el fundamento de derecho primero.

En tercer lugar, porque lo que la empresa tacha de desconcertante no es sino parte del razonamiento judicial del que la sentencia se sirve para tratar de describir, ilustrándonos a todos, sobre la medida en la que el cambio relevante en la asignación de las funciones a realizar pudo afectar a la trabajadora si a partir de cierto momento tuvo que asumir una serie de funciones de atención de llamadas telefónicas (tareas lógicamente muy similares a las propias de la profesión de telefonista o teleoperaciones y de ahí el recurso con valor orientativo al profesiograma del INSS), para las que no estaba excesivamente formada y que comportaban una muy significativa exigencia de comunicación y atención al público y que convivían con un relevante factor estresante, al haber concurrido la actuación disciplinaria en un momento previo a la situación de incapacidad temporal.

No puede obviarse y es esencial para comprender las penosas condiciones en las que debía ejecutarse el trabajo que la empresa penalizaba las demoras en la atención de llamadas en el caso de que superaran los 23 segundos, como explica el ordinal noveno obtenido también de la valoración de la prueba testifical.

Únicamente en tales términos, la sentencia refiere la profesión de telefonista o teleoperador y por lo tanto el razonamiento del recurso no puede prosperar como tampoco puede hacerlo el hecho de que el razonamiento judicial se considere como que reconoce una calificación profesional, diferente de la que la trabajadora ostenta. Porque no ese el significado de la fundamentación de la sentencia y por lo tanto no se traslada al fallo.

**CUARTO.**-En el segundo motivo de recurso y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 193 b) LRJS se interesa:

1.- En primer lugar, llamar la atención de que por la Magistrada de instancia ni siquiera se ha realizado una regla de tres para comprobar que lo que señala en los ordinales tercero a octavo "no se corresponde con los hechos declarados probados ni con las matemáticas más básicas" y ello por cuanto si como indica el ordinal



tercero, el número de expedientes en abril de 2021 era de 1461 con tres trabajadores y en el año 2022 llegó a ser de 1411, es evidente que la carga de trabajo no se ha aumentado en la proporción que indica la sentencia de suerte que no existe el más mínimo rastro de vulneración de derechos fundamentales.

No vamos a argumentar nada para rebatir este alegato en la medida en la que nada se solicita, salvo recomendar a la representación Letrada recurrente una utilización más respetuosa de la técnica procesal defensiva a la hora de argumentar la procedencia del recurso que no suponga la necesidad de evidenciar que la sentencia pueda haber desconocido lo que denomina, en tono, cuanto menos, muy poco adecuado "las matemáticas más elementales".

Sobre todo, porque aunque sea cierto que la actora expresó en su demanda que trabajaba en equipos de tres personas, la sentencia se limita a referir que en abril de 2021, la carga del departamento fue de 1.461 expedientes cuando en el mes de diciembre de 2022, esto es 20 meses después, la carga del departamento fue de 4.411 expedientes, lo que supone, exactamente, que, como muy bien dice la sentencia, se triplicó siendo indiferente que la plantilla se hubiera aumentado a cinco personas porque si se lee detenidamente el hecho probado octavo obtenido a través de prueba testifical, la tramitación de todos esos expedientes debía simultanearse con la atención de las llamadas telefónicas por lo que las operaciones matemáticas que, como decimos, en un tono muy mejorable realiza la recurrente en su recurso nada demuestran porque no sirven para colegir que la carga fuera igual de asumible que al principio si, reiteramos, el número de expedientes se triplicó y la plantilla en 20 meses se incrementó en dos personas pero la tarea a realizar en el día a día se convirtió en mucho más gravosa si a la tramitación de ese número triplicado de expedientes se unió la atención de las llamadas telefónicas.

2.- En segundo lugar, la modificación del hecho 18º solicitando que quede redactado de la siguiente forma:

*"Tras la impugnación judicial de la sanción de 14 de diciembre de 2022 se alcanzó conciliación. Autos 56/2023, seguidos ante el juzgado 25 de Madrid, señalando dicha acta de conciliación que la empresa advirtió a la trabajadora por escrito sobre determinados hechos con la voluntad de reconducir su actuación sin sanción disciplinaria. Acordando las partes poner fin al procedimiento".*

No se admite porque nada añade a la forma en la que está redactado el hecho en su versión judicial.

**QUINTO.**-En el motivo tercero del recurso, se denuncia la infracción de lo dispuesto en el artículo 97.2 LRJS al considerar que la sentencia recurrida adolece, por una parte de incongruencia interna, porque se produce una incompatibilidad o una ausencia de coherencia entre los hechos probados y los fundamentos de derecho, por otra, de una incongruencia general y en concreto, de incongruencia extra petita, desde el momento en el que por la actora en ningún momento se pidió en su demanda que se le catalogara dentro de la calificación de telefonista o profesional de teleoperaciones a efectos de prevención de riesgos laborales, adoleciendo igualmente de falta de motivación, de conformidad con el dispuesto en los apartados 272, 218 y 469 LEC al desconocerse qué fundamentos jurídicos han abocado a que la sentencia califique el desempeño de funciones de la trabajadora como similares a los de una telefonista o teleoperadora, vulnerándose, igualmente, el principio de defensa consagrado en los artículos 17 y 24 C.E. al haberse privado a la empresa de la posibilidad de ejercer el principio de contradicción si esta ignoraba la recalificación del sector profesional al que se dedica la trabajadora que iba a realizar la sentencia de instancia.

Finalmente, opone que la sentencia atenta contra la seguridad jurídica, si la indemnización se incrementó a 24.600,71 € tras aclararse la sentencia en una operación que no arroja esa cifra de acuerdo con los criterios legales y de la que la parte solo tuvo conocimiento al serle notificado el auto de aclaración y achacándose una serie de irregularidades a una diligencia de ordenación obrante en autos de fecha 21 de noviembre de 2023 que ratificando otra previa, incrementa la cuantía a la suma de 34.600,71 €.

**SEXTO.**-Sobre el requisito de motivación de las resoluciones judiciales, resulta interesante recordar que, como dice la STS de 26-6-24, Rec. nº. 142/22 "...a la luz de la doctrina del Tribunal Constitucional sobre la fundamentación y motivación de las sentencias (...) la exigencia de motivación de las sentencias judiciales -que es inherente al derecho que todos tienen a obtener una tutela judicial efectiva, al principio del Estado democrático de Derecho a una concepción de la legitimidad de la función jurisdiccional que se apoya en el carácter vinculante que para ésta tiene la Ley- no supone que aquéllas hayan de ofrecer necesariamente una exhaustiva descripción del proceso intelectual que los jueces han llevado a cabo para decidir en un determinado sentido, ni tampoco requiere un determinado alcance o intensidad en el razonamiento empleado, ni preciso finalmente que haya corrección jurídica interna en la fundamentación aportada, pues ello convertiría a este Tribunal -como declaramos en la STC 55/1987, de 13 de mayo - en una especial forma de casación que persiga el ajuste de las sentencias con la legalidad, lo que está notoriamente fuera de su jurisdicción. A los efectos de su control constitucional, el requisito de la motivación debe entenderse cumplido si la sentencia pone de manifiesto que la decisión adoptada responde a una concreta interpretación y aplicación del Derecho que hace posible su



*eventual revisión jurisdiccional a través de los recursos legalmente establecidos, todo ello independientemente de la parquedad o concentración del razonamiento empleado, si éste permite conocer el motivo decisorio, excluyente de un mero voluntarismo selectivo o de la pura arbitrariedad de la decisión adoptada".*

*Sobre la motivación de las resoluciones judiciales, el TC ha elaborado una amplia doctrina ( SSTC 16/1993 , 58/1993 , 165/1993 , 166/1993 , 28/1994 , 122/1994 , 177/1994 , 153/1995 , entre otras muchas) que puede resumirse, en palabras de la STC 16/1996 , de la siguiente forma: "a) La obligación de motivar las Sentencias que el art. 120.3 C.E . impone a los órganos judiciales, puesta en relación con el derecho a la tutela judicial efectiva del art. 24.1 C.E . que comprende, entre otros, el derecho a obtener una resolución fundada en Derecho de los Jueces y Tribunales, determina la necesidad de que las resoluciones judiciales (Autos y Sentencias) contengan una motivación suficiente, cuya carencia entraña la vulneración del art. 24,1 C.E .; b) El requisito de la motivación de las resoluciones judiciales halla su fundamento en la necesidad de conocer el proceso lógico-jurídico que conduce al fallo, y de controlar la aplicación del Derecho realizada por los órganos judiciales a través de los oportunos recursos, a la vez que permite contrastar la razonabilidad de las resoluciones judiciales. Actúa, en definitiva, para permitir el más completo ejercicio del derecho de defensa por parte de los justiciables, quienes pueden conocer así los criterios jurídicos en los que se fundamenta la decisión judicial, es decir, la ratio decidendi que ha determinado aquella, y actúa también como elemento preventivo de la arbitrariedad en el ejercicio de la jurisdicción; c) La suficiencia de la motivación no puede ser apreciada apriorísticamente con criterios generales, sino que requiere examinar el caso concreto para ver si, a la vista de las circunstancias concurrentes, se ha cumplido o no este requisito de las resoluciones judiciales. No exige que el órgano judicial se extienda pormenorizadamente sobre todos y cada uno de los argumentos y razones en que las partes fundan sus pretensiones, admitiéndose la validez constitucional de la motivación, aunque sea escueta o se haga por remisión a la motivación de otra resolución anterior".*

*En definitiva, como se expuso en la STC 91/1995 , y en las que en ella se citan, "no puede entenderse vulnerado el derecho a la tutela judicial efectiva por el hecho de que el órgano judicial no dé respuesta explícita y pormenorizada a todas y cada una de las alegaciones vertidas en el proceso, ese derecho puede satisfacerse, atendiendo a las circunstancias de cada caso, con una respuesta a las alegaciones de fondo que vertebran el razonamiento de las partes, aunque se dé una respuesta genérica o incluso aunque se omita esa respuesta respecto de alguna alegación secundaria"...".*

*Por otra parte, y sobre incongruencia, tal y como sintetiza la STS 22-5-24, Rec. nº. 475/21, recopilando la doctrina de la Sala, resulta útil tener en cuenta que "... La incongruencia por exceso o extra petitum es aquella por la que "el órgano judicial concede algo no pedido o se pronuncia sobre una pretensión que no fue oportunamente deducida por los litigantes e implica un desajuste o inadecuación entre el fallo o la parte dispositiva de la resolución judicial y los términos en los que las partes formularon sus pretensiones".*

*(...) La incongruencia extra petitum constituye siempre una infracción del principio dispositivo y de aportación de las partes que impide al órgano judicial, en los procesos presididos por estos principios, pronunciarse sobre aquellas pretensiones que no fueron ejercitadas por las partes, al ser éstas las que, en su calidad de verdaderos domini litis, conforman el objeto del debate o thema decidendi y el alcance del pronunciamiento judicial.*

*Este deberá adecuarse a lo que fue objeto del proceso, delimitado, a tales efectos, por los sujetos del mismo (partes), por lo pedido (petitum) y por los hechos o realidad histórica que le sirve como razón o causa de pedir (causa petendi).*

*(...) Todo lo anterior no comporta que el Juez deba quedar vinculado rígidamente al tenor de los concretos pedimentos articulados por las partes en sus respectivos escritos forenses o a los razonamientos o alegaciones jurídicas esgrimidas en su apoyo. Por un lado, el principio iura novit curia (el Tribunal conoce el Derecho) permite al Juez fundar el fallo en los preceptos legales o normas jurídicas que sean de pertinente aplicación al caso, aunque no hayan sido invocadas por los litigantes. Por otro lado, el órgano judicial sólo está vinculado por la esencia de lo pedido y discutido en el pleito, y no por la literalidad de las concretas pretensiones ejercitadas, tal y como hayan sido formalmente solicitadas por los litigantes, de forma que "no existirá la incongruencia extra petitum cuando el Juez o Tribunal decida o se pronuncie sobre una pretensión que, aun cuando no fue formal o expresamente ejercitada, estaba implícita o era consecuencia inescindible o necesaria de los pedimentos articulados o de la cuestión principal debatida en el proceso".*

*(...) Para que la incongruencia posea relevancia es menester que la decisión judicial "se haya pronunciado sobre temas o materias no debatidas oportunamente en el proceso y respecto de las cuales, por consiguiente, las partes no tuvieron la oportunidad de ejercitar adecuadamente su derecho de defensa, formulando o exponiendo las alegaciones que tuvieran por conveniente en apoyo de sus respectivas posiciones procesales" (por todas STC 264/2005, de 24 de octubre, FJ 2; STC 40/2006, de 13 de febrero, FJ 2, y STC 44/2008, de 10 de marzo, FJ 2).*

*(...) Incongruencia interna.*



(...) En la jurisprudencia de la Sala Primera de este Tribunal, es frecuente encontrar la expresión "incongruencia interna" para referirse al desajuste que se produce en la propia sentencia sin atender a la actividad de las partes. Son los casos en los que el pronunciamiento o los pronunciamientos de la parte dispositiva, esto es, del fallo de la sentencia, entran en contradicción con los fundamentos o razonamientos de la resolución. Puede tener lugar "por contradicción entre los pronunciamientos de un fallo, o bien entre la conclusión sentada en la fundamentación jurídica como consecuencia de la argumentación decisiva -"ratio decidendi" - y el fallo, o con alguno de sus pronunciamientos" ( STS - Civ- de 20 de mayo de 2016, recurso 74/2014 , y las citadas en ella).

Dicha incongruencia exige una contradicción en la argumentación decisiva de la sentencia y es fácilmente apreciable con el cotejo entre la motivación contenida en los fundamentos jurídicos y el fallo.

(...) En esas situaciones se infringen el principio de seguridad jurídica y el derecho a la tutela judicial efectiva, tal como hemos puesto de relieve en nuestra STS de 14 de octubre de 2020, Rec. 185/2019 .

Estos casos de incongruencia interna han sido considerados por el Tribunal Constitucional como lesivos del derecho a la tutela judicial efectiva en su dimensión de derecho a obtener una resolución fundada en Derecho, puesto que la contradicción entre la fundamentación y el fallo de una resolución no es un vicio de incongruencia, sino un defecto de motivación, al ser la sentencia que resulta, irrazonable y contradictoria (por todas, SSTC 42/2005 de 28 de febrero ; 140/2006, de 8 de mayo y 127/2008, de 27 de octubre ).

(...) La STS 8 noviembre 2006 (ref. 135/2005 ), con cita de las SSTC 16/1992, de 10/Febrero ; 132/1992, de 28/Septiembre ; y 41/1992, de 30/Marzo ), llega a exponer que en supuestos de incongruencia interna [a la que asimilar la incongruencia "por error", dado que ambas producen indefensión en igual medida] "es obligado proceder, como cuestión previa, al estudio de la validez o nulidad de la sentencia recurrida, pues [...] se trata de una cuestión de derecho necesario que afecta al orden público del proceso y, por tanto, tiene que ser examinada, incluso de oficio" ( SSTS 14/12/93 -rec. 2940/92 -; 23/12/93 -rec. 846/92 -; 26/05/99 -rec. 3641/98 -), siendo factible así que se acuerde la nulidad de actuaciones por iniciativa de la Sala cuando con la incongruencia se produzca indefensión (STS 13/12/02 -cas. 1441/02 -)....".

**SÉPTIMO.**-La traslación de esta doctrina al supuesto litigioso impide acoger ninguna de las infracciones que se achacan a la sentencia.

Ya hemos tratado de explicar que en ningún caso la sentencia realiza una reclasificación profesional de la actora en ninguna categoría distinta de la que ostenta.

Y no solo eso sino que la sentencia ni siquiera se pronuncia, con buen criterio, sobre una parte del alegato que la actora desarrolló en la demanda cuando después de explicar el ritmo frenético de trabajo adujo que su remuneración debió haber sido durante todo aquel periodo la del nivel 6 del Grupo Profesional II como tramitadora del expediente de Línea Directa que gestiona en lugar de la que percibía, de modo que ni concede nada que no haya sido expresamente solicitado en la demanda, ni altera los términos del debate ni adolece de incongruencia interna.

La sentencia de manera muy razonada y comprensible tanto para las partes como para esta Sala justifica cada uno de las decisiones que desglosa en el fallo y siendo así, el motivo decae.

**OCTAVO.**-La premisa de la que debe partirse, se representa, en síntesis, por el siguiente conjunto de hechos:

\* La actora integra un equipo tramitador de siniestros constituido a principios de 2021 por un total de tres personas. En abril de 2021, se gestionaron 1461 expedientes en una tarea que desde mayo del mismo año, se fue incrementando con otras funciones como consecuencia de los servicios concertados entre la demandada y el cliente. En junio de 2021, el número de expedientes alcanzaba el de 1740, siéndoles encomendada desde agosto de 2021 una tramitación más completa (desde la llamada inicial hasta la conclusión del mismo) alcanzando el número de expedientes a 4411 en diciembre de 2022.

\* Este trabajo "superó las posibilidades de atención del equipo" pese a su incremento a cinco personas produciéndose reuniones con los responsables.

\* Entre agosto y septiembre de 2021 se difundió una información en la que se señaló que se iban a establecer sistemas de penalización por demora en atención de llamadas que superasen los veintitrés segundos.

\* Una compañera de la demandante contratada en febrero de 2022 causó baja voluntaria en octubre de ese mismo año.

\* La actora recibió en marzo de 2022 formación sucinta sobre sistema de compliance penal y sobre tratamiento de datos.

\* Fue sancionada el 14-12-22, aunque la sanción se impugnó en vía judicial alcanzándose conciliación.



\* La trabajadora inició una situación de IT el 5-1-23, recibiendo asistencia especializada por Servicio de Psiquiatría desde julio de 2021. Constan antecedentes de primer contacto con Psiquiatría en 2010-2011 con última cita a finales de 2016 precisando nueva atención en julio y octubre de 2021.

\* Su diagnóstico el 19 de junio de 2023 era reacción mixta con síntomas de ansiedad y depresión; otros problemas de tensión física o mental relacionadas con el trabajo: situación referida compatible con condiciones de trabajo abusivas, acoso laboral y probable vulneración de los derechos laborales. Sigue tratamiento farmacológico.

\* En informe de Centro de Salud de 25 de septiembre de 2023 se refleja incremento del tratamiento farmacológico con persistencia de síntomas ansiosos depresivos, insomnio persistente y sensación de fobia hacia el futuro, con ideas rumiantes provocadas por la gran inestabilidad.

**NOVENO.-**A la vista de todo lo anterior, la Sala no puede sino convenir de manera absoluta con cuanto atinadamente se razona en la fundamentada sentencia de instancia cuyo pronunciamiento nos parece que da un paso hacia delante atajando una situación de indudable riesgo sobre la salud por una asignación de funciones imposibles de asumir que comportan una vulneración del derecho fundamental a la integridad física del art. 15 CE en una práctica empresarial que, como aquí ha sucedido, ha desatendido la normativa en materia de prevención de riesgos con la que nuestro derecho cuenta desde hace varias décadas y, que por ello, debe llevar aparejada la indemnización por daño moral a la que condena la sentencia.

El Tribunal Constitucional ya ha analizado la cuestión sobre la medida en la que una carga de trabajo excesiva puede comprometer el derecho a la salud en STC 62/2007, de 27 de marzo y 160/2007.

Razona la primera de las citadas que "... el derecho a que no se dañe o perjudique la salud personal queda comprendido en el derecho a la integridad personal ( STC 35/2996, de 11 de marzo, FJ 3), si bien no todo supuesto de riesgo o daño para la salud implica una vulneración del derecho fundamental, sino tan sólo aquél que genere un peligro grave y cierto para la misma ( SSTC 5/2002, de 14 de enero, FJ 4, y 119/2001, de 24 de mayo, FJ 6)", así como que "Ello no implica situar en el ámbito del art. 15 CE una suerte de cobertura constitucional frente a cualquier orden de trabajo que en abstracto, apriorística o hipotéticamente pudiera estar contraindicada para la salud ... pero sí supone admitir que una determinada actuación u omisión de la empleadora en aplicación de su facultades de especificación de la actividad laboral podría comportar, en ciertas circunstancias, un riesgo o daño para la salud cuya desatención conllevara la vulneración del derecho fundamental que aquí se invoca. En particular, desde la perspectiva constitucional que nos compete, tal actuación u omisión podría afectar al ámbito protegido por el art. 15 CE cuando tuviera lugar existiendo un riesgo constatado de producción cierta, o potencial pero justificado ad casum, de la causación de un perjuicio para la salud de la trabajadora o del feto, es decir, cuando se generara con la orden de trabajo un riesgo o peligro grave para la salud de aquélla o para el del hijo en gestación. Precisamente por esa razón, para apreciar la vulneración del art. 15 CE en esos casos no será preciso que la lesión de la integridad se haya consumado, lo que convertiría la tutela constitucional en una protección ineficaz ex post, bastando por el contrario que se acredite un riesgo relevante de que la lesión pueda llegar a producirse (en este sentido, STC 221/2002, de 25 noviembre, FJ 4, y 220/2005, de 12 de septiembre, FJ 4, entre otras), factor que, como razonaremos en breve, resulta decisivo en el presente caso".

Y explica la segunda de las citadas STC 160/2007, de 3 de agosto, "(...) los informes médicos establecían la conexión directa entre los hechos acaecidos y la salud de la trabajadora. Esa circunstancia en una situación como la descrita, caracterizada por la previsibilidad del riesgo, bastaría por sí misma para excluir que las razones de servicio, aunque hubieran existido, pudieran ser suficientes para justificar la medida... El riesgo apuntado, en suma, se había actualizado, sin que el mismo hubiera quedado en ningún caso asociado a una predisposición patológica de la afectada, resultando por el contrario abiertamente vinculados su cuadro médico, la denuncia previa y la orden ..., confirmándose de ese modo el razonamiento de la resolución mencionada en el sentido de que existía "una relación directa entre el estado físico de la actora y la decisión de traslado de la demandada"...".

Es decir, ha de tenerse muy en cuenta ese valor no solo preparatorio sino también preventivo, de la indemnización por daño moral que, en el presente caso, cobra especial importancia, dado que nos hallamos en materia de prevención de riesgos laborales en relación con el derecho fundamental del artículo 15 CE, debiendo también considerarse que el sometimiento al riesgo padecido por el demandante ha constituido, en sí mismo, un sufrimiento que ha de ser indemnizado.

La sentencia de instancia hace una interpretación de la normativa de aplicación absolutamente ajustada a Derecho y reiteramos, pronunciamientos como el recurrido nos parecen necesarios para equilibrar y ajustar las cargas de trabajo de suerte que todas las deficiencias de las que puedan adolecer los sistemas de trabajo no repercutan directa y frontalmente en la salud de los trabajadores.





Como se resalta en el voto particular de la sentencia del TSJ de Canarias de 4-6-18, Rec. nº. 1739/17 "... *Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud de quien trabaja de forma importante, aunque en cada trabajador o trabajadora los efectos puedan ser diferentes. La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ha definido los riesgos psicosociales como "aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores"*.

*La sobrecarga de trabajo es un ejemplo de factor psicosocial y el estrés, de riesgo psicosocial, que puede llegar a producir un daño, que es la lesión o enfermedad producida por la no prevención de los factores causantes ( dolencias físicas o patologías mentales, ansiedad, depresión , etc.)..."*.

En cualquier caso, no es la primera vez en la que esta Sala alcanza conclusiones similares a las decididas por la Magistrada de instancia y prueba de ello es la sentencia de 16-6-20, Rec. nº. 124/20 en la que en el caso de un gerocultor en una residencia de ancianos, en el contexto de una profesión "de suyo estresante", con una plantilla insuficiente y que "al menos durante un periodo de seis meses ... trabajó en el turno de tarde(siendo) evidente que la carga de trabajo ... superaba en mucho más del doble la que la normativa vigente ... lo que determina que al estrés inherente a su profesión se añada la grave situación de carencia de personal que dificulta en grado suma su desempeño, .... sin tener en cuenta las graves consecuencias que la sobrecarga de trabajo y del estrés que ello conlleva..."supuso "...un incumplimiento muy grave de las obligaciones empresariales en materia de prevención de riesgos, absolutamente injustificado y reprochable, que vulnera el artículo 15 de la Constitución y las normas transcritas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, por lo que, en fin nos encontramos con el supuesto de resolución de contrato por voluntad del trabajador prevenido en el artículo 50.1.c) del Estatuto de los Trabajadores y conforme a lo dispuesto en el artículo 50.2 de la citada norma estatutaria, el actora tiene derecho a las indemnizaciones señaladas para el despido improcedente, que son las establecidas en el artículo 56 del Estatuto de los Trabajadores determina..."

Finalmente, debemos advertir que en lo que respecta a la indemnización por daño moral nada se arguye en el recurso no objetándose su cuantía y que en lo atañe a la indemnización, la sentencia inicialmente estipuló una cantidad de 5.646,95 euros atendiendo a una antigüedad de 6-9-20 que por auto de aclaración de 14-11-23 se corrigió a la de 24.600,71 euros por la rectificación de la antigüedad a la de 6-9-10 y sin que podamos pronunciarnos sobre las inconexas dudas que plantea la parte demandada en cuanto a unas retenciones a practicar sobre la cuantía porque exceden de cuanto se ha argumentado en el fallo que se recurre y sin que exista ninguna anomalía por la elevación en 10.000 euros la cantidad objeto de la condena inicial en tanto esa suma es a la que la sentencia condena en concepto de indemnización por daño moral y que se mantiene en esta instancia.

Por todo ello,

## FALLAMOS

Desestimamos el recurso de suplicación interpuesto por la representación letrada de la empresa Adding Consultores Soluciones Innovadoras y Servicios S.L., contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº 15 de Madrid de fecha 23 de octubre de 2023, en autos nº 482/2023, aclarada por auto de fecha 14 de noviembre de 2023 promovidos contra la empresa recurrente por Doña Enriqueta , con asistencia del Ministerio Fiscal, confirmándola íntegramente en todos los pronunciamientos que contiene.

Se condena a la empresa recurrente al abono de las costas derivadas de la impugnación del recurso de suplicación por la representación letrada de la parte actora que esta sección de sala fija en 800 €.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

**MODO DE IMPUGNACIÓN:**Se hace saber a las partes que contra esta sentencia cabe interponer recurso de casación para la unificación de doctrina que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de DIEZ DÍAS hábiles inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia. Siendo requisito necesario que en dicho plazo se nombre al letrado que ha de interponerlo. Igualmente será requisito necesario que el recurrente que no tenga la condición de trabajador ,causahabiente suyo o beneficiario del Régimen Publico de la Seguridad Social o no gozare



del derecho de asistencia jurídica gratuita, acredite ante esta Sala al tiempo de preparar el recurso haber depositado 600 euros, conforme al artículo 229 de la LRJS, y consignado el importe de la condena cuando proceda, presentando resguardos acreditativos de haber efectuado ambos ingresos, separadamente en la cuenta corriente nº 2827-0000-00-0058-24 que esta sección tiene abierta en BANCO DE SANTANDER sita en PS. del General Martínez Campos, 35; 28010 Madrid, pudiendo en su caso sustituir la consignación de la condena en metálico por el aseguramiento de la misma mediante el correspondiente aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por la entidad de crédito ( art.230.1 L.R.J.S).

Se puede realizar el ingreso por transferencia bancaria desde una cuenta corriente abierta en cualquier entidad bancaria distinta de BANCO DE SANTANDER. Para ello ha de seguir todos los pasos siguientes:

Emitir la transferencia a la cuenta bancaria siguiente: IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274. En el campo ordenante, se indicará como mínimo el nombre o razón social de la persona física o jurídica obligada a hacer el ingreso y si es posible, el nif /cif de la misma. En el campo beneficiario, se identificará al juzgado o tribunal que ordena el ingreso. En el campo "observaciones o concepto de la transferencia", se consignarán los 16 dígitos que corresponden al procedimiento 2827-0000-00-0058-24.

Una vez adquiriera firmeza la presente sentencia, devuélvase los autos originales al Juzgado de lo Social de su procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.