

La violencia externa: el deber empresarial de protección de los trabajadores frente a las agresiones y acoso de terceros

Maria del Mar Crespí Ferriol

Profesora Titular Laboral de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social
Universidad de las Islas Baleares

External violence: the employer's duty to protect workers from third-party aggressions and harassment

SUMARIO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES: CONCEPTUALIZACIÓN Y EVIDENCIA EMPÍRICA
2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DEL DEBER DE PROTECCIÓN FRENTE A TERCEROS.
2.1. El deber de protección de los trabajadores frente a los clientes en el Convenio 190.
2.2. Sobre el deber empresarial de protección de los clientes. 3. CARACTERIZACIÓN DE LA VIOLENCIA DE TERCEROS COMO RIESGO LABORAL Y SU PREVENCIÓN. 3.1. El carácter laboral de la violencia externa. 3.2. La violencia externa como riesgo previsible. 3.3. La evitabilidad de la violencia externa. 4. REFLEXIÓN CRÍTICA EN CLAVE DE PERSPECTIVA DE GÉNERO: SOBRE EL DÉFICIT DE PROTECCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA DE CARIZ PSICOLÓGICO Y SEXUAL 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

RESUMEN: La violencia externa es un riesgo laboral que está presente en la mayoría de empresas y que afecta gravemente a los empleados que trabajan en contacto con clientes, aunque está normalizada y, en parte, permanece oculta. Por ello, el presente trabajo se dedica a perfilar el deber empresarial de proteger a los trabajadores frente a las agresiones y acoso de terceros, como parte esencial de su deuda de seguridad y salud. Con tal fin, se analiza la fundamentación jurídica de dicho deber, que aparece específicamente previsto, por primera vez en España, en el Convenio 190 de la OIT. Además, se caracteriza la violencia externa como un riesgo laboral, previsible y evitable, analizando su tratamiento en la doctrina jurisprudencial y dando cuenta

de las medidas preventivas que se exigen para evitar que se produzca. Sobre dicha base, se realiza, en fin, una reflexión crítica con perspectiva de género que pretende llamar la atención sobre la insuficiente protección que se ofrece frente a la violencia externa psicológica y sexual, que afecta principalmente a mujeres.

Palabras clave: Violencia externa, Prevención de riesgos laborales, ILO Convenio 190, Protección frente a terceros, Perspectiva de género, Acoso, Violencia sexual

ABSTRACT: External violence is an occupational risk present in most companies, significantly impacting employees who work in contact with clients, although it is normalized and, to some extent, remains hidden. This study is dedicated to analyzing the employer's duty to protect workers from third-party aggressions and harassment as an essential part of their obligation to ensure safety and health. To this end, it examines the legal foundation of this duty, which was not specifically established in Spain until the ratification of ILO Convention 190. Additionally, external violence is characterized as a foreseeable and preventable occupational risk, with an analysis of its treatment in case law and the preventive measures required to mitigate its occurrence. On this basis, a critical reflection from a gender perspective is undertaken to highlight the insufficient protection provided against external psychological and sexual violence, which predominantly affects women.

Keywords: External Violence, Occupational Risk Prevention, Convention 190, Protection Against Third Parties, Gender Perspective, Harassment, Sexual Violence

1. CONSIDERACIONES GENERALES: CONCEPTUALIZACIÓN Y EVIDENCIA EMPÍRICA¹

Un 60.1% de los trabajadores españoles se ven obligados a lidiar con clientes, usuarios, pacientes o alumnos difíciles en el desempeño de sus funciones profesionales². Con mucha frecuencia, de este contacto laboral con terceros se derivan ambientes o actos de violencia física, psicológica y sexual contra los trabajadores. De hecho, en determinados sectores esta es la fuente principal de violencia física y sexual en el trabajo. Así, los empleados que se relacionan con clientes en el desempeño de su puesto tienen el doble de probabilidades de sufrir violencia, hasta el punto de que el 14% de dichos empleados sufren cada año algún tipo de acto de maltrato, mientras que la probabilidad es solo del 7% en el caso de empleados que no se relacionan con clientes³. No obstante, este no ha sido nunca un objeto de atención

- 1 Este trabajo ha sido realizado en el marco del Proyecto PID2022-1409440A-I00, cuyo título es "Inteligencia artificial y Derecho: Análisis de la responsabilidad de los daños derivados del uso de sistemas de inteligencia artificial", financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, la Agencia Española de Investigación y Fondos FEDER de la UE (MCIN/AEI/10.13039/501100011033/FEDER, UE).
- 2 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER 2019): Informe General. Disponible en: <https://osha.europa.eu>. Fecha de acceso: 13 de octubre de 2024.
- 3 Eurofound (2022): *Working conditions and sustainable work. Adverse social behaviour at work: Background note*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, p. 3.

prioritario para la doctrina laboralista o de las ciencias laborales en general, que tradicionalmente se han centrado en estudiar la violencia laboral situando a trabajadores y empresarios como sus únicos sujetos y objetos. Este trabajo se propone colmar dicha laguna.

La violencia que reciben los trabajadores por parte de clientes se inscribe conceptualmente en lo que se ha denominado violencia laboral externa. La Organización Internacional del Trabajo la define como aquella que se produce entre los trabajadores y cualquier otra persona ajena a la empresa que esté presente en el centro de trabajo. Este concepto se contrapone a la violencia interna, que se da entre personas pertenecientes a la organización, ya sean el empresario o los trabajadores⁴. Dentro de esta categoría, la violencia de terceros se delimita como aquella perpetrada por quienes reciben un servicio personalizado y/o están al cuidado de la víctima (trabajador), tanto dentro como fuera del centro de trabajo⁵. Tales personas son clientes (incluidos pacientes, alumnos, pasajeros...) que se relacionan con la víctima por el trabajo que desempeña y no abarcan, en este caso, personas con intereses puramente criminales, como atracadores o ladrones, que sí se incluyen en la noción de violencia externa.

La violencia laboral externa o de terceros se manifiesta del mismo modo que la violencia laboral en general, en forma de violencia física, violencia psicológica y violencia sexual⁶. En esta categoría se inscriben un amplio abanico de conductas indeseables que van desde los incidentes puntuales a los patrones sistematizados de comportamiento. Pueden ser desde simples faltas de respeto hasta agresiones muy graves que minen la integridad física o deriven incluso en la muerte. Pueden estar motivadas por razones de descontento con la empresa o por intereses o desórdenes mentales del agresor y pueden o no constituir delitos tipificados en el ámbito del Derecho penal. Asimismo, pueden ocurrir en el centro de trabajo, en sus inmediaciones, en el transcurso hasta el mismo o, cada vez más, en el ámbito digital. La característica común de todas ellas, además de su elemento subjetivo, es que tienen un impacto negativo sobre la dignidad, la integridad física y/o psíquica y la salud de las víctimas.

Respecto a las agresiones físicas o amenazas de agresión, la violencia laboral externa es significativamente más frecuente que la interna. En la Encuesta Europea de Condiciones de Vida y de Trabajo de 2005, un 4% de los trabajadores europeos manifestaba haber sido agredido en su trabajo por terceros en el año anterior, frente al 2% que fueron agredidos por personas pertenecientes a la propia empresa⁷. Estos índices son todavía más preocupantes en determinados sectores de contacto con

4 Organización Internacional del Trabajo (2003): *Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, p. 4.

5 Organización Internacional del Trabajo (2020): *Safe and healthy working environments free from violence and harassment*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, p. 11.

6 Vid., por ejemplo, European Agency for Safety and Health at Work (2010): *Workplace violence and harassment: A European picture*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

7 Eurofound (2007): *Fourth European Working Conditions Survey*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, p. 36. No existen datos más frecuentes sobre esta materia particular, porque

tinuo con terceros, como el sanitario, donde se ha visto, por ejemplo, que un 9.9% del personal de enfermería sufre episodios violentos a manos de pacientes o de sus familiares, al menos una vez a la semana⁸. Las agresiones verbales por parte de terceros también son muy frecuentes, tanto que las sufren casi un tercio de los trabajadores jóvenes de Inglaterra, en su gran mayoría de forma reiterada⁹.

En general, el acoso moral se ejerce principalmente por parte de empresarios y compañeros, pero el acoso moral ejercido por clientes no debería pasarse por alto, porque es suficientemente significativo, especialmente en aquellos ámbitos en los que se produce un contacto intenso y sostenido. Por ejemplo, un estudio danés de 2008 situaba el acoso moral ejercido por clientes, pacientes, usuarios o alumnos en torno al 11% de los casos, por detrás del ejercido por compañeros (71%) y superiores (32%), pero por encima del ejercido por subordinados de la víctima (6%)¹⁰. Otro estudio realizado en Inglaterra sobre datos del 2014, sitúa el acoso ejercido por clientes y usuarios en el 13%, también por debajo del ejercido por superiores (53%), pero igual que el de otros trabajadores (13%)¹¹.

Por lo que concierne a la violencia de carácter sexual, las trabajadoras europeas que interactúan con clientes enfrentan un riesgo hasta siete veces mayor de sufrir aproximaciones sexuales no deseadas¹². Esta problemática es especialmente grave en sectores feminizados, como el de la atención sanitaria, donde el riesgo se eleva a un 5.7%, siendo tres veces superior que la media, con mucha diferencia respecto de otros sectores masculinizados y sin contacto con el público, como el ámbito de las telecomunicaciones donde el riesgo es solo del 0.3%¹³. En cuanto a su importancia relativa respecto al que se produce en general, un sondeo inglés reveló que el 7% de mujeres que habían sufrido acoso sexual en el trabajo lo atribuían a clientes¹⁴. Estos datos son consistentes con los de un estudio, también sindical, de ámbito español, que revela que un 9% de las conductas de acoso sexual en el ámbito laboral fueron

la pregunta sobre el origen interno o externo de la violencia se eliminó del cuestionario en las ediciones posteriores de la encuesta.

8 NEXT European Project (2003-2005): Investigating premature professions in Europe, disponible en: <http://www.next.uni-wuppertal.de/> [consulta: 1 de noviembre de 2024].

9 Trades Union Congress (TUC) (2018): *Not part of the job: Young workers' experiences of third-party harassment: Polling and survey findings*, Londres, Trades Union Congress, p. 9.

10 Ortega, Adriana; Høgh, Annie; Pejtersen, Jan Hyld y Olsen, Ole (2008): «Prevalence of workplace bullying and risk groups: a representative population study», en *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82, 417-426.

11 Bunce, Annie; Hashemi, Ladan; Clark, Charlotte; Stansfeld, Stephen; Myers, Carrie-Anne y McManus, Sally (2024): «Prevalence and nature of workplace bullying and harassment and associations with mental health conditions in England: a cross-sectional probability sample survey», en *BMC Public Health*, 24.

12 Eurofound (2022): *Working conditions and sustainable work. Adverse social behaviour at work: Background note*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, p. 3.

13 Eurofound (2023): *Violence in the workplace: Women and frontline workers face higher risks*, disponible en: www.eurofound.europa.eu [consulta: 27/09/2024].

14 Trades Union Congress (TUC) (2016): *Still Just a Bit of Banter? Sexual harassment in the workplace in 2016*, Londres, Trades Union Congress.

cometidas por terceros¹⁵. Si bien, también existen datos más recientes que resultan llamativos, ya que reflejan que el 39% de los incidentes de hostigamiento, acoso o agresiones verbales de carácter sexual que padecen las trabajadoras inglesas son perpetrados por personas ajenas a la empresa¹⁶. Además, las mujeres jóvenes están particularmente expuestas a este tipo de violencia, ya que un alarmante 52% de las trabajadoras menores de 34 años indican haber sufrido acoso sexual por parte de terceros en el trabajo.

Además de la frecuencia con la que se produce, la característica más preocupante de la violencia externa es que permanece oculta, todavía en mayor medida que otras tipologías de violencia laboral. En Inglaterra se ha visto que solo un 50% de las mujeres que sufren agresiones verbales lo comunican a su empresario. Y esta cifra desciende hasta el 44% en el caso de las que sufren acoso moral o hasta el 30% en caso de sufrir acoso sexual, por lo que la gran mayoría de agresiones quedan sin denunciar¹⁷. Los trabajadores que han sufrido violencia laboral externa expresan que, con frecuencia, no denuncian este tipo de situaciones ante su empresario por temor a empeorar el clima laboral (42%), por miedo a no ser creídos o a no ser tomados en serio (37%) o para evitar ser culpados del incidente (18%)¹⁸. Otros trabajadores se culpabilizan a sí mismos o creen que contarlo no cambiará nada. Y, en efecto, un 76% de los trabajadores que reportan tales incidentes, se encuentran con que sus denuncias son ignoradas o son atendidas, pero sin que se tome ningún tipo de medida al respecto.

La pasividad empresarial ante la violencia externa se atribuye a distintos factores. En primer lugar, persiste todavía en cierta medida la falsa creencia de que este tipo de violencia es más una cuestión de seguridad y salud pública¹⁹. Es decir, una cuestión cuyo tratamiento se remitiría al ámbito penal y sobre la que el empresario no tendría ninguna responsabilidad. En segundo lugar, se trata de una tipología de violencia que está ampliamente normalizada y, por ello, es permitida por la organización y, como consecuencia, soportada por los trabajadores que la perciben como una parte natural e inherente a su trabajo. Se entiende que existe cierto grado de violencia que es consustancial al desempeño de las actividades laborales que se desarrollan de cara al público y que debe ser asumida por quienes las desarrollan. De ello dan muestra algunos casos que llegan a los tribunales sobre empresas que, en lugar de proteger a sus trabajadores cuando son agredidos por clientes, intentan convencerlos para

15 Comisiones Obreras (2021): *El acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral en España*, Madrid, Ministerio de Igualdad, p. 42.

16 Trades Union Congress (TUC) (2023): New TUC poll: 2 in 3 young women have experienced sexual harassment, bullying or verbal abuse at work, disponible en: www.tuc.org.uk [consulta: 27 de septiembre de 2024].

17 Ibid.

18 Trades Union Congress (TUC) (2018): *Not part of the job...* cit., p. 4.

19 Velázquez Fernández, Manuel (2009): «La violencia física externa en el trabajo», en *Revista D'Estudis de la Violència*, 7, 1er trimestre, p. 3.

que no denuncien y les recriminan no resignarse²⁰. Esta dinámica se intensifica en sectores como el turismo y el ocio, donde la satisfacción del cliente se vincula directamente con los intereses económicos del empresario. En estos casos, la interacción del trabajador con el cliente constituye parte esencial del producto final, lo que genera una posición de vulnerabilidad para el empleado. Así, cuando impera la filosofía de que "el cliente siempre tiene la razón" este adquiere una posición de poder frente al trabajador, contra el que proyecta sus exigencias y frustraciones. Y, en este contexto, el empresario puede tener un incentivo económico para primar la complacencia del cliente frente al bienestar del trabajador.

El propósito del presente trabajo es precisamente contribuir a evitar tal permisividad a través de la conceptualización y caracterización jurídica del deber de protección empresarial de los trabajadores frente a la violencia externa como aspecto fundamental de su deuda de seguridad y salud. Para ello, después de las presentes consideraciones generales, en el segundo epígrafe se trata la fundamentación jurídica de dicho deber, que hasta hace poco no quedaba expresamente reflejado en nuestra legislación, pero ha quedado incorporado tras la ratificación por España del Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y acoso en el mundo del trabajo. Tras ello, en el tercer epígrafe se caracteriza la violencia de terceros como riesgo laboral, previsible y evitable, como aspectos que determinan la obligatoriedad de su prevención, sobre la base principal de un estudio jurisprudencial. El cuarto epígrafe se dedica, en particular, a un análisis crítico en clave de género acerca de la insuficiente protección que se dispensa, en particular, a la violencia externa psicológica y sexual que padecen principalmente las mujeres.

2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DEL DEBER DE PROTECCIÓN FRENTE A TERCEROS

Como se señala siempre que se habla de esta cuestión, en la legislación de nuestro país no existe por el momento una definición de lo que debe entenderse por violencia o acoso laboral. Por tanto, como es evidente, tampoco se conceptualizan sus distintas variantes, entre las que se encuentra la violencia de terceros. En ello nos diferenciamos de otros países, como Alemania²¹ o Suecia²², que sí recogen expresamente la obligación empresarial de proteger a los trabajadores frente a dicho riesgo. Así, la Ley de Prevención de riesgos Laborales no contiene ninguna referencia a las

20 Vid., la STSJ Islas Canarias Las Palmas 7 enero 1998 (R^o 1335/1997) o la SJS n^o 1 Eivissa, 5 diciembre 2014 (Procedimiento n^o 601/2014), en cuyo relato de hechos probados consta que se le preguntó al trabajador "para que le servían las canas, si no puede soportar dos hostias de unas personas que dejan cada año medio millón de euros".

21 Kocher, Eva (2023): «ILO Convention No. 190 concerning the Elimination of Violence and Harassment in the World of Work and Recommendation No. 206», en *Z Problematyki Prawa Pracy i Polityki Socjalnej*, 4(21), p. 10.

22 Ordenanza AFS 1993:2 de la Autoridad Sueca de Inspección del Trabajo (Arbetsmiljöverket).

personas ajenas a la empresa como posible fuente de peligro para los trabajadores, sino que solo las menciona como un factor circunstancial a considerar a la hora de prevenir otros riesgos laborales²³. Por tanto, el deber de protección frente a la violencia externa solo podía sujetarse hasta hace muy poco, en abstracto, en el deber general de protección del artículo 14 LPRL, que, como tiene declarado la jurisprudencia²⁴, alcanza la prevención de todos los riesgos no eliminados y no sólo aquellos contemplados expresamente en disposiciones específicas.

A su vez, el deber de protección frente la violencia externa quedaba indirectamente reflejado en alguna norma legal y expresamente contenido en distintos instrumentos normativos no vinculantes o documentos técnicos de prevención o de supervisión del cumplimiento de la normativa preventiva. En primer lugar, los artículos 8.13 y 8.13 bis de la LISOS tipifican como infracción empresarial el acoso sexual o el acoso discriminatorio, "*cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo*", incidiendo en la amplitud del deber de protección, también frente a terceros. En segundo lugar, en materia de negociación colectiva internacional, en el año 2010, los agentes sociales europeos adoptaron las Directrices multisectoriales para abordar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo, que venían a complementar el Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo de 2007, en el que se había omitido la cuestión de la violencia externa. Recientemente, en el mes de marzo del año 2024, los agentes sociales han abierto un nuevo proceso negociador sobre violencia de terceros, con el apoyo de la Comisión Europea y con el propósito de actualizar las directrices multisectoriales a la vista de la necesidad de reforzar su efectividad y reconocer la dimensión de género que afecta al problema²⁵. En tercer lugar, las directrices de los órganos de referencia y control en materia de prevención de riesgos laborales también venían incidiendo en esta cuestión. Así, por ejemplo, las Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo de la Dirección de la Salud Pública y Seguridad en el Trabajo de la Comisión Europea ya contenía en el año 1996 la necesidad de evaluar los riesgos causados por terceras personas (punto 11 del Anexo 1A). Asimismo, la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social considera las obligaciones preventivas empresariales frente a la violencia externa en su detalladísimo Criterio Técnico 87/2011 sobre el riesgo laboral de atraco, así como en el Criterio Técnico 69/2009 en materia de acoso y violencia en el trabajo y el más reciente Criterio 104/2021 sobre riesgos psicosociales.

23 El art. 20 LPRL, las menciona para disponer que el empresario debe tener en cuenta su posible presencia en el centro de trabajo a la hora de adoptar las medidas necesarias para afrontar situaciones de emergencia, y el art. 21.1.c, establece que debe disponer lo necesario para que un trabajador pueda actuar cuando se enfrenta a una situación de peligro grave o inminente para su seguridad "*o la de terceros a la empresa*".

24 STS 20 septiembre 2007 (Rº 856/2006) y STS 25 junio 2008 (Rº 70/2007).

25 Los agentes sociales han abierto la siguiente página web, desde donde poder seguir el estado de las negociaciones: <https://www.thirdpartyviolence.com/> (Fecha de consulta 17/10/2024).

En este contexto jurídico se produce la reciente ratificación del Convenio núm. 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso, que, al incorporarse a nuestro ordenamiento jurídico laboral en el mes de mayo del año 2023,²⁶ se convirtió en la primera norma jurídica vinculante de aplicación general en contemplar de manera expresa la obligación de los poderes públicos y los empresarios de prevenir la violencia de terceros en el mundo del trabajo. En vista de ello, a continuación se analiza la forma en la que el Convenio configura dicho deber de protección de la salud de los trabajadores frente a conductas de la clientela. Después, se pasa a analizar si la amplitud con la que el Convenio pretende combatir la violencia en el mundo del trabajo presupone también, como ha planteado cierto sector doctrinal, la existencia de un deber empresarial de proteger a los clientes, que pueda hacerse efectivo mediante la aplicación de mecanismos jurídico-laborales.

2.1. El deber de protección de los trabajadores frente a los clientes en el Convenio 190

Hace tiempo que la OIT viene interesándose por la problemática que representa la violencia laboral de terceros. Antes de contar con una regulación específica, ya se utilizaban las pautas de los instrumentos sobre seguridad y salud en el trabajo para abordar esta cuestión. Por ejemplo, se planteaba que el artículo 13 del Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981, relativo al derecho del trabajador a interrumpir su prestación de servicios ante un peligro inminente y grave para su salud, podía proteger a los empleados que se negaran a atender en solitario a clientes manifiestamente violentos o que les hubieran amenazado de muerte²⁷. Posteriormente, a la hora de conceptualizar por primera vez la violencia laboral en documentos técnicos de apoyo, se consideró desde un principio la necesidad de rechazar expresamente los incidentes provenientes de clientes o usuarios²⁸. De hecho, una de las deficiencias que detectaron los expertos de la organización internacional a la hora de analizar las legislaciones nacionales sobre violencia y acoso era su carácter excesivamente restringido²⁹. Por ello, incidían en la necesidad de extender su ámbito de aplicación "*a terceros que entran en contacto con el lugar de trabajo, como los clientes o los pacientes*".

Con estos antecedentes y trabajos preparatorios, el Convenio 190 de la OIT se caracteriza precisamente por adoptar una noción muy amplia del concepto de violencia

26 Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, hecho en Ginebra el 21 de junio de 2019.

27 Organización Internacional del Trabajo, CEACR (2011): Observación sobre el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) — Finlandia (Ratificación: 1985), 100.ª reunión de la CIT.

28 Organización Internacional del Trabajo (2003): *Code of practice...* cit. p. 6.

29 Organización Internacional del Trabajo (2016): *Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo: Documento de base para el debate*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, p. 57.

y acoso, tanto desde un punto de vista objetivo, de la definición de la conducta lesiva, como desde un punto de vista subjetivo, relativo a las personas a las que se aplica³⁰. Sin embargo, este ámbito de aplicación subjetivo solo queda expresamente delimitado en su dimensión pasiva. Así, en su artículo 2, el Convenio establece una lista de sujetos que pueden quedar abarcados como víctimas en su ámbito de protección, refiriéndose a trabajadores, personas en formación, extrabajadores, voluntarios, candidatos e individuos que ejercen funciones empresariales. No se prevé, en cambio, un listado equivalente de sujetos activos que pueden ejercer dicha violencia. Pero en la medida en que su artículo 3 dispone que el Convenio se aplica a todo tipo de violencia que ocurra durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, puede entenderse que su origen es indiferente. Esta falta de mención a los sujetos que puedan considerarse agresores es intencionada y se debe a que el Convenio se propone adoptar un *"enfoque centrado en las víctimas"*³¹, que atienda solo a la violencia que padecen y las consecuencias que les acarrea.

La violencia externa se menciona a la hora de fijar los principios fundamentales del Convenio, en los que se obliga a los estados a respetar, promover y asegurar que los trabajadores disfruten de su derecho a un entorno laboral libre de violencia (art. 4.1). Para ello, deben adoptar un enfoque inclusivo e integrado, *"que debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda"* (art. 4.2). Estos terceros a los que se refiere el Convenio se concretan en la Recomendación 206 sobre la violencia y el acoso de 2019, que lo acompaña. La recomendación establece en su apartado 8 que, en la evaluación de riesgos laborales relacionados con la violencia y el acoso que están obligados a realizar los empresarios por el artículo 9 del Convenio, debería prestarse especial atención a los peligros y riesgos que, entre otros, *"b) impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público"*.

De todo ello se derivan varias consideraciones. En primer lugar, la incorporación de este inciso en el epígrafe dedicado a los principios fundamentales del Convenio, implica, de entrada, que el resto de disposiciones deben de ser interpretadas en el sentido de que protegen frente a la violencia externa. Ello conlleva, por ejemplo, que la violencia externa debe tenerse en cuenta a la hora de planificar las campañas específicas que pueda llevar a cabo la inspección de trabajo (art. 10.d) o a la hora de diseñar acciones públicas de sensibilización y formación de la ciudadanía y los agentes sociales (art. 11.b). En segundo lugar, se genera una obligación legal de contemplar la violencia de terceros como una causa de violencia laboral. En otras palabras, se lanza un mandato general a los Estados para que consideren las conductas lesivas de ter-

30 Vid., Suárez González, Fernando (2020): «El Convenio 190 de la OIT y su repercusión en el ordenamiento español», en Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social, 147, p. 395.

31 Organización Internacional del Trabajo (2021): *Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, p. 10.

ceros al diseñar, aplicar y hacer cumplir sus políticas destinadas a prohibir, prevenir, reparar y sancionar la violencia en el mundo del trabajo.

En relación con ello, a nivel particular, cabe preguntarse si dicho mandato de consideración de la violencia externa cabe conectarlo con el artículo 7 del Convenio, que obliga a "*adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y el acoso*". Esta disposición es especialmente relevante en nuestro país, porque, como se ha visto, el ordenamiento jurídico español carece de una conceptualización expresa de la violencia y el acoso laboral. Por ello, se plantea si la definición que habrá que incorporar a la legislación positiva, debe mencionar específicamente la violencia de terceros. Pues bien, en principio, parece que la debida consideración a la violencia externa parece más un mandato material que formal. Es decir, lo importante no sería tanto que se contemple expresamente en la ley, como que los poderes públicos la tengan en mente a la hora de redactarla, ejecutarla e interpretarla. Por un lado, en la medida en que el convenio ya vincula a dichos poderes públicos, cualquier definición de la violencia o el acoso laboral que se adopte deberá entenderse referida también a la violencia externa, aunque no la mencione. Y, por otro lado, el propio Convenio evita referirse a los agresores a la hora de adoptar su propia conceptualización de la violencia y el acoso, por lo que no podría considerarse contrario a una norma que siga su ejemplo. Si bien, dicha mención puede tener cierto valor clarificador, pedagógico o, incluso, de concienciación sobre la gravedad del riesgo y la importancia de prevenirlo³².

En tercer lugar, el artículo 9 del Convenio especifica por primera vez en España que las empresas deben tener la obligación de prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo "*en la medida en que sea razonable y factible*". Y, a su vez, leído junto con la Recomendación 206, el texto internacional permite deducir que existe una obligación empresarial concreta de prevenir la violencia de terceros. Si bien, no se trata de una obligación de aplicación universal, sino que está moderada por el principio de adecuación. Así, por un lado, el artículo 4 indica que la violencia externa debe considerarse "*cuando proceda*". Y, por otro lado, la Recomendación establece en su punto 9 que los estados deben adoptar medidas apropiadas para "*sectores o las ocupaciones y las modalidades de trabajo más expuestos a la violencia y el acoso*", citando algunos de los que presentan un mayor riesgo de violencia por terceros, como el trabajo nocturno, el que se realiza de forma aislada y el trabajo en sanidad o servicios sociales. Ambos aspectos permiten entender que, en la línea de lo que se verá más adelante, la obligación empresarial de prevenir la violencia externa nace únicamente en casos y circunstancias en los que existe un riesgo previsible. Y, al respecto, es interesante hacer notar que la identificación de dicho riesgo no es una labor que corresponda en solitario al empresario (art. 9.b), sino que el Estado tiene también la responsabilidad

32 En el mismo sentido, Vid., Olarte Encabo, Sofía (2022): «Ratificación del Convenio 190 OIT sobre violencia y acoso en el trabajo: impacto en el ordenamiento español y propuestas para su cumplimiento», *Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social*, 154, p. 62 y Velázquez Fernández, Manuel (2019): «El Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso en el trabajo: principales novedades y expectativas», *CEFGestión: Revista de actualización empresarial*, 252-253, p. 129.

preventiva de "identificar, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores concernidas y por otros medios, los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que los trabajadores y otras personas concernidas están más expuestos a la violencia y el acoso" (art. 8.b).

2.2. Sobre el deber empresarial de protección de los clientes

El carácter tan abierto de la redacción del Convenio 190 y su vocación claramente expansiva ha suscitado entre nuestra doctrina cierto debate sobre su ámbito de aplicación subjetivo. Así, ha surgido la duda de si el Convenio protegería también a los terceros ajenos a la empresa cuando resulten víctimas de violencia, al margen de contemplar su posible papel como agresores del empresario o de los trabajadores. Es decir, si el Convenio obliga a los Estados a contemplar la posible victimización de clientes, usuarios y otras personas al diseñar, aplicar y hacer cumplir sus políticas destinadas a prohibir, prevenir, reparar y sancionar la violencia y el acoso laboral (arts. 4 y 8) o si se debería obligar a los empleadores a prevenir estas conductas, cuando se produzcan dentro de su ámbito de organización y dirección (art. 9).

A este respecto, debe considerarse, en primer lugar, que el artículo 2 del Convenio no menciona a los terceros como posibles víctimas de la violencia o el acoso. El precepto indica que protege a los trabajadores "y a otras personas en el mundo del trabajo", con inclusión de personas en formación, extrabajadores o voluntarios, entre otros. Por tanto, surge la duda de si esta lista es un *numerus clausus* o una lista ejemplificativa en la que puedan caber otros sujetos³³. En este punto, la lectura del artículo 3, que tiene una vocación omnicompreensiva de toda violencia que se produzca "en el mundo del trabajo" podría inclinar la balanza hacia la segunda opción. También se ha argumentado en este sentido que tanto el artículo 4 del Convenio como la Recomendación (punto 8.b) hablan de la necesidad de considerar y prevenir, respectivamente, los actos de violencia "que implique(n)" a terceros. Y la palabra implicación se refiere a la participación de dichos terceros, que puede ser tanto activa como pasiva. Por tanto, tal elección gramatical y no otra, que denote una participación activa de los

33 Requena Montes, Óscar (2024): «El Convenio 190 de la OIT y la violencia contra las personas trans», en Altés Tárrega, Juan Antonio y Yagüe Blanco, Sergio (dirs.): Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso, Valencia, Tirant lo Blanch, p. 213. Al respecto, Arbonés Lapena, Hilda I. (2020): «Una novedad relativa: el convenio 190 y la recomendación 206 de la OIT sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo», en Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social, 147, p. 148 y Coto Aubone, Mariana (2020): «El Convenio N° 190 de la OIT y su regulación respecto a las tecnologías de la información y la comunicación en el mundo del trabajo», en Cielo Laboral, 9, 1-15, p. 2, responden afirmativamente a esta cuestión. En cambio, Ribeiro Costa, Ana Cristina (2021): «El contenido del convenio n° 190 de la Organización Internacional del Trabajo: definiciones y ámbito de aplicación — "vino nuevo en odres viejos"?», en Correa Carrasco, Manuel y Quintero Lima, María Gema (dirs.): *Violencia y acoso en el trabajo: significado y alcance del Convenio n° 190 OIT en el marco del trabajo decente (ODS 3, 5, 8 de la agenda 2030)*, Valencia, Tirant lo Blanch, 29-59, considera que, a diferencia de su proyecto, la versión final del Convenio la redacción actual "no parece ser lo suficientemente clara como para entender que los Estados estén obligados a incluir a terceros como víctimas y perpetradores".

terceros en el actuar violento (como, por ejemplo, actos de violencia “*provenientes de terceros*”), podría indicar que también se contempla su participación pasiva como personas susceptibles de recibir violencia³⁴.

La interpretación histórica y auténtica del Convenio parece dejar pocas dudas al respecto, al menos a nivel conceptual. Así, ya en los primeros antecedentes legislativos de la norma se afirmaba que el hecho de establecer un principio de tolerancia cero contra la violencia en el mundo del trabajo suponía involucrar a todos los actores posibles en su responsabilidad individual y organizacional³⁵. Y también se realizaba una lista conjunta de posibles agentes y víctimas de la violencia laboral que incluía empresarios, trabajadores y terceros³⁶ (aunque en todas las discusiones quedaba claro que la verdadera preocupación de los redactores residía en todo momento en que los trabajadores quedaran protegidos frente a la violencia y acoso que podían sufrir por parte de clientes, usuarios, alumnos, pacientes y otras personas³⁷). Además, después de la adopción del Convenio, los documentos de la OIT siguen incidiendo en esta misma idea, indicando que su enfoque integrado “*tiene en cuenta el papel de los terceros, como víctimas y como perpetradores*”³⁸ de la violencia en el mundo laboral. Si bien, los mismos documentos señalan que, dada la amplitud de sujetos que abarca el Convenio, no se espera la aplicación de las mismas medidas de protección para todos ellos.

En relación con esto último, lo que no parece razonable es que, con independencia de que ostenten un derecho indiscutible a no sufrir actos de violencia, los clientes u otros terceros ajenos a la relación laboral deban ser protegidos a través de los instrumentos propios del Derecho del Trabajo. A este respecto, lo relevante es que la violencia esté prohibida y sea prevenida mediante estrategias públicas y corporativas, lo que no significa necesariamente que tal protección pueda inscribirse, en particular, en el marco de la prevención de riesgos laborales. Así, por ejemplo, es claro que si un trabajador agrede a un cliente, se le pueden exigir las responsabilidades penales, civiles y/o administrativas que correspondan. E, incluso dichas responsabilidades pueden extenderse a la empresa, por ejemplo, a través de la vía de la imputación de responsabilidad civil por los hechos de dependientes que se contempla en el artículo 1903.5

34 Yagüe Blanco, Sergio (2024): «Las dimensiones de la noción de “violencia y acoso” en el trabajo del Convenio 190 de la OIT», en Altés Tárrega, Juan Antonio y Yagüe Blanco, Sergio (dirs.): *Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso*, Valencia, Tirant lo Blanch, 55-106.

35 Organización Internacional del Trabajo (2016): Final report: Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work (3–6 October 2016), Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, pp. 3 y 34, respectivamente.

36 Organización Internacional del Trabajo (2018): *Ending violence and harassment in the world of work: Report V(2), Fifth item on the agenda*, 107ª reunión, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, p. 98.

37 Organización Internacional del Trabajo (2019): *Provisional Record: Reports of the Standard-Setting Committee on Violence and Harassment in the World of Work: Summary of proceedings*, 108ª reunión, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, pp. 4 y 36, en el que el representante de los trabajadores en las discusiones sobre la Convención indicaba que “*La violencia y acoso perpetrados por terceros es un aspecto extremadamente importante que debería atajarse, ya que los trabajadores se enfrentan a serios riesgos a este respecto, particularmente en algunos sectores*”.

38 Vid., Organización Internacional del Trabajo (2021): *Violence and harassment...* cit., p. 5.

del Código Civil y en el artículo 120 del Código Penal. En este sentido, ya existe en nuestro ordenamiento un deber empresarial de velar por la integridad física³⁹, sexual⁴⁰ o moral de quienes reciben bienes o servicios en el marco de su ámbito organizativo, que constituye una base sólida y adecuada para la protección de terceros ajenos a la empresa.

El empleador ostenta, en fin, una responsabilidad de elegir y de vigilar a sus trabajadores, debiendo evitar que causen daños a terceros en el transcurso de una actividad que realizan en su propio beneficio, en la línea de lo que exige el artículo 9 del Convenio. Y también ostenta el poder de sancionar al trabajador por desobediencia o por vulneración de la buena fe contractual si se producen daños de forma dolosa o culposa. Lo que no existe en ningún caso es un deber de protección equivalente al que establece para los trabajadores el artículo 14 LPRL, ni la posibilidad de exigir responsabilidad administrativa laboral al empresario por su incumplimiento. Realizar ahora una interpretación tan extensiva del deber de protección o del régimen sancionador que se le asocia a la luz del Convenio supondría desvirtuar el alcance y el propósito de las normas nacionales en las que se prevé⁴¹. En definitiva, para una aplicación adecuada del Convenio, es conveniente, por ejemplo, que las empresas incluyan en sus políticas corporativas de prevención de la violencia y el acoso laboral la posibilidad de que en su ámbito de dirección se generen conductas de trato indeseable hacia terceros ajenos a su organización. Pero ello no significa que el tratamiento jurídico de estos actos de violencia o su falta de prevención vaya a ser igual de gravoso que el que se aplique a la violencia proveniente de terceros contra los propios trabajadores.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA VIOLENCIA DE TERCEROS COMO RIESGO LABORAL Y SU PREVENCIÓN

Según el artículo 4.2 LPRL, un riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado del trabajo. En el caso de la violencia externa de carácter físico, el daño en la integridad física es evidente, pero tampoco plantea problemas la calificación de la violencia psicológica por parte de los clientes como factor de riesgo laboral, porque está empíricamente demostrado que tiene efectos graves sobre la salud mental de los trabajadores⁴². Además, se trata de un riesgo particular que merece

39 Vid., por ejemplo, SAP Barcelona 1349/2017, 30 enero 2017 (R^o 46/2016) estableciendo la responsabilidad civil de una discoteca por las lesiones causadas por un vigilante de seguridad a un cliente.

40 Vid., por ejemplo, SAP Madrid 12023/2018, 13 julio 2018 (R^o 785/2018) en la que se condena a un centro geriátrico por las agresiones de un trabajador a una residente.

41 Sosteniendo una tesis distinta, Requena Montes, Óscar (2024): «El Convenio 190... cit., y Yagüe Blanco, Sergio (2024): «Las dimensiones de la noción... cit., consideran que, a la luz del Convenio, sí cabría exigir a la empresa un verdadero deber preventivo de la violencia contra terceros y deducir de su incumplimiento las responsabilidades administrativas laborales que prevé el derecho nacional español.

42 Gettman, Hilary y Gelfand, Michele (2007): «When the Customer Shouldn't Be King: Antecedents and Consequences of Sexual Harassment by Clients and Customers», en *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 757-770.

un tratamiento preventivo específico⁴³, diferenciado del de la violencia interna, porque al tener una naturaleza particular, las medidas generales que se adopten contra los riesgos psicosociales no siempre resultan efectivas para evitar que se consume⁴⁴.

El deber de protección del empresario contra la violencia externa se fundamenta en el hecho de que exista un riesgo laboral, previsible y evitable de que se produzca una agresión o una conducta de acoso. Es decir, solo si concurren estas tres circunstancias cuando se produce un daño causal a la salud del trabajador, se podrá responsabilizar a la empresa del incumplimiento de su responsabilidad en materia preventiva. Ello determina, como es lógico, que solo en tal caso operan los mecanismos jurídicos que se activan ante infracciones preventivas o contractuales, como son el recargo de prestaciones de la seguridad social, la indemnización por los daños y perjuicios que sufra el trabajador como consecuencia de la negligencia empresarial, las sanciones administrativas laborales que correspondan o el derecho a la extinción voluntaria del contrato de trabajo. En caso contrario, las agresiones de terceros pueden considerarse como contingencia profesional, si se cumplen los requisitos para su consideración como accidente de trabajo⁴⁵, pero no podrá entenderse que son atribuibles al empresario.

3.1. El carácter laboral de la violencia externa

En el caso de la violencia externa, la conducta dañina siempre tiene origen en alguien que, por definición, no forma parte de la relación laboral, ni forma parte de la empresa, ni tiene relación productiva con esta, como es el caso de los contratistas y subcontratistas o sus empleados. Por ello, reviste especial importancia valorar si el daño para la salud sea "*derivado del trabajo*" (art. 4.2 LPRL). Si bien, lo primero que hay que tener en cuenta es que la falta de una vinculación laboral (directa o triangular) entre el agresor y el agredido no rompe la relación de causalidad con el trabajo, menos aún en trabajos del sector servicios donde la propia naturaleza del cometido laboral presupone el contacto directo con terceras personas⁴⁶. Es decir, como no se exige que deba concurrir una relación jurídica formal o contractual entre el causante del daño (tercero) y la víctima (trabajador). Es más, para la consideración de una agresión como violencia externa no se exige ni siquiera que el agresor tenga una relación contractual real con la empresa, puesto que los actos directamente criminales de atracadores o agresores anónimos también se consideran como tal aunque no

43 García Jiménez, Manuel (2019): «Violencia externa en el lugar de trabajo: marco conceptual y caracterización jurídica», en Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, vol. 7, n.º 2, p. 114.

44 Friborg, Maria K., et al. (2017): «Workplace sexual harassment and depressive symptoms: a cross-sectional multilevel analysis comparing harassment from clients or customers to harassment from other employees amongst 7603 Danish employees from 1041 organizations», en BMC Public Health, 17(1), 675.

45 Vid., *in extenso*, Cuadros Garrido, María Elisa. "Actos criminales e imprudentes de tercero y accidente de trabajo." Revista de Derecho de la Seguridad Social, Laborum, n.º 29, 2021, pp. 55-70.

46 STSJ Galicia 15 octubre 2020 (Rº 1354/2020).

hubiera existido nunca una pretensión de consumir los bienes o servicios que esta ofrece. A estos efectos es indiferente que los agresores sean verdaderos clientes o meros delincuentes, aunque las medidas preventivas para proteger a los trabajadores frente a unos y otros puedan variar⁴⁷.

El dato característico de la violencia externa es que la laboralidad del riesgo depende de que la relación interpersonal del trabajador con el agresor tenga un origen laboral o de que el acto violento se produzca en el desarrollo de la actividad laboral. En el primer supuesto, siguiendo la conceptualización del artículo 4.2 LPRL, el daño derivado del trabajo se produce "*con motivo del trabajo*", por lo que existe una causalidad directa entre este y la actividad laboral. Es el caso, por ejemplo, de un vigilante de seguridad que es agredido mientras trata de reducir a una persona en actitud amenazante, en la medida en que su actividad laboral consiste precisamente en garantizar la integridad de bienes y servicios frente a conductas violentas de terceros⁴⁸. Lo mismo ocurre si una trabajadora social es agredida por el padre de una usuaria como represalia por el modo en que esta había ejercido su criterio profesional⁴⁹.

En el segundo supuesto, el daño se produce "*con ocasión del trabajo*", por lo que es suficiente con una relación de causalidad indirecta que implica valorar si el trabajador hubiera sufrido el daño igualmente si no se encontrara prestando servicios en el momento de producirse la agresión. Es decir, si, por ejercer sus funciones, el trabajador está sujeto a un riesgo mayor de sufrir una agresión del que experimentaría en el devenir ordinario de su rutina habitual en su tiempo libre. El ejemplo paradigmático de este cálculo es el que implica considerar riesgo de sufrir un atraco o un ataque violento, cuya probabilidad aumenta muy significativamente por el hecho de encontrarse el trabajador prestando servicios en solitario⁵⁰ o en un establecimiento abierto al público con entrada libre en el que además puede estar a cargo de bienes valiosos (como ocurre en el caso de bancos⁵¹ o joyerías) y que opere en horario nocturno (como ocurre en el caso de casinos o salones de juego recreativos)⁵².

En ambos casos, el origen laboral de los riesgos que deben prevenirse se interpreta en un sentido expansivo, tanto en lo que se refiere a las circunstancias en las que puede producirse la agresión, como a la identidad o las motivaciones del agresor. De hecho, el anonimato desde el que se ejercen frecuentemente las agresiones

47 Algunas clasificaciones conceptuales, a las que se adscribe nuestro Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 489: 'Violencia en el lugar de trabajo', 1998, p. 2, distinguen entre la violencia de terceros con intenciones delictivas (Violencia tipo I) y la ejercida por verdaderos clientes o usuarios, que reciben bienes o servicios por parte de la empresa (Violencia tipo II) a la hora de abordar la violencia laboral externa.

48 STSJ Catalunya 11 marzo 2024 (Rº 4894/2023).

49 STSJ Galicia 6 marzo 2017 (Rº 3679/2016).

50 STSJ Catalunya 14 septiembre 2012 (Rº 7301/2011).

51 STSJ Islas Baleares 11 marzo 2014 (Rº 9/2014).

52 Vid., STS 25 junio 2008 (Rº 70/2007) y STSJ Catalunya 10 septiembre 2019 (Rº 3173/2019).

de clientes es un dato característico de la violencia externa⁵³, que lo diferencia de la violencia interna. Además, en ambos aspectos las tecnologías de la comunicación han ampliado las posibilidades de ejercer violencia, tanto en lo que respecta a la capacidad de atacar al trabajador en un entorno online, como a la viabilidad de hacerlo de forma anónima.

En cuanto a las agresiones físicas, se ha determinado que el empresario tiene la obligación de prevenir la violencia externa también cuando se produce fuera del tiempo y lugar de trabajo, siempre que exista cierta continuidad temporal y espacial con el mismo. Por ejemplo, las sentencias judiciales registran múltiples casos de trabajadores agredidos por antes de empezar o después de finalizar su jornada laboral⁵⁴ y en las inmediaciones del centro de trabajo⁵⁵. Al respecto, se ha considerado que existe una infracción del deber empresarial de prevención de riesgos laborales, incluso aunque no se logre identificar a los agresores, siempre que de las circunstancias del supuesto concreto pueda deducirse que la agresión tiene relación con la actividad laboral. Por ejemplo, puede inferirse que la agresión de un vigilante de seguridad de un supermercado se produce como represalia contra su actividad laboral, aunque no se logre conocer quienes le agredieron, cuando ha existido un incidente previo con amenazas, un contexto de conflictividad y existe como antecedente reciente una agresión a otro vigilante⁵⁶.

En cuanto a las agresiones psicológicas, es especialmente importante incidir en que lo relevante es que exista una relación directa entre los actos de hostigamiento y la actividad laboral. Lo que no hace falta es que exista una connivencia del agresor con la empresa o una intencionalidad laboral en el acoso, en el sentido de querer conseguir, por ejemplo, que el empleado abandone su puesto de trabajo. A este respecto, ha existido alguna postura doctrinal que defendía que la falta del elemento teleológico propia del acoso moral impedía considerar como sujeto activo del mismo a personas externas a la empresa como clientes o usuarios⁵⁷. Y, en este mismo sentido, se ha dictado alguna sentencia⁵⁸ en la que, a la hora de condenar a la empresa por el acoso de terceros, se ha puesto el énfasis en que los agresores estaban actuando con la aquiescencia de la dirección y en su beneficio⁵⁹. Es decir, no se considera infringido un deber autónomo de protección de los trabajadores frente a conductas

53 Yagil, Dana (2008): «When the customer is wrong: a review of research on aggression and sexual harassment in service encounters», en *Aggressive and Violent Behavior*, 13, p. 145.

54 Vid., la STSJ Andalucía 7 abril 2022 (Rº 1463/2020) sobre el supuesto del conductor de un camión agredido por cuatro personas anónimas mientras dormía en la cabina.

55 STSJ Galicia 6 marzo 2017 (Rº 3679/2016).

56 JS Bilbao 5 diciembre 2017 (Procedimiento nº 568/2016)

57 Correa Carrasco, Manuel (2019): *Acoso laboral: regulación jurídica y práctica aplicativa*, Valencia, Tirant lo Blanch, p. 21.

58 STSJ de Galicia 16 enero 2004 (Rº 4556/2003).

59 Jurado Segovia, Ángel (2008): *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, Madrid, La Ley, 2008, p. 94.

lesivas de terceros, sino que se condena a la empresa por servirse de dichos terceros como medio para ejercer presión sobre las víctimas.

No obstante, si no lo estaba ya, esta visión debe considerarse definitivamente superada, especialmente tras la incorporación del Convenio 190 de la OIT a nuestro ordenamiento jurídico. En primer lugar, porque el reconocimiento del concepto de violencia de terceros implica su consideración como auténticos sujetos activos del acoso y no solo como coadyuvantes o instrumentos de la agresión. Ello implica que el trabajador puede padecer acoso por parte de terceros sin que el empresario participe del mismo y sin que ni siquiera deba tener conocimiento del hostigamiento que está padeciendo el trabajador. En segundo lugar, el Convenio prescinde del elemento de intencionalidad lesiva del acoso⁶⁰, por lo que la motivación del agresor deviene indiferente, siempre que el origen de la agresión tenga relación con la actividad laboral del trabajador.

Por último, debe considerarse también la posibilidad de que la violencia psicológica o sexual se ejerza también de forma anónima a través del ciberacoso. En efecto, en el caso del acoso digital perpetrado por terceros ajenos a la empresa, el anonimato confiere al agresor un mayor grado de desinhibición y poder, mientras que, al mismo tiempo, agrava la sensación de indefensión de la víctima⁶¹. Por lo tanto, tampoco en el ámbito digital puede descartarse que las agresiones de personas no identificadas puedan tener un origen laboral. Es más, atendiendo a la situación de especial vulnerabilidad en la que colocan al trabajador, el empresario debería aplicar un especial cuidado en el cumplimiento de su deber de protección, atendiendo de forma proactiva a la posibilidad de que las agresiones anónimas las cometan clientes o usuarios.

3.2. La violencia externa como riesgo previsible

El primer paso para ofrecer una protección eficaz frente a la violencia externa es prever la posibilidad de que esta pueda suceder, integrándola en la evaluación de riesgos laborales del artículo 16.2 LPRL. Ello obliga, en primer lugar, a definir lo que se entiende por tal violencia o lo que el Convenio 190 de la OIT denomina como "*prácticas inaceptables*". Esta delimitación del riesgo es especialmente importante en el ámbito de la violencia psicológica o sexual de terceros, porque es la organización, y no el trabajador, quien ostenta la carga de definir qué tipo de conductas de clientes y usuarios pueden rechazarse. Así, en contextos de prestación de servicios donde la satisfacción del cliente tiene mucha importancia para el desarrollo del negocio, la falta de orientación sobre qué tipo de actitudes son inasumibles supone, en sí mismo, un factor estresor que desgasta al trabajador y debilita su capacidad para afrontar la situación⁶².

60 Olarte Encabo, Sofía (2022): «Ratificación del Convenio... cit., p. 53.

61 Eurofound (2024): *Workplace bullying, harassment and cyberbullying: Are regulations and policies fit for purpose?*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, p. 3.

62 Yagil, Dana (2008): «When the customer... cit., p. 147.

Como indica el artículo 16.2.a LPRL, la concurrencia del riesgo debe evaluarse "teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos". Pues bien, la evidencia empírica señala como uno de los rasgos definitorios de la violencia externa que esta se manifiesta generalmente en sectores y ocupaciones determinadas. Así, el riesgo de violencia externa es mayor en aquellos sectores en los que se interactúa con clientes o usuarios y, sobre todo, en aquellos con los que dicha interacción es diaria o muy frecuente, como ocurre con la inmensa mayoría de trabajadores de la sanidad o la educación⁶³. Otros sectores donde también existe un riesgo elevado son el trabajo social, el comercio, el transporte de pasajeros, la administración pública, el comercio, la hostelería⁶⁴. En estos últimos, como ya se ha mencionado, la orientación del negocio a la satisfacción del cliente expone a los trabajadores a comportamientos abusivos y demandas excesivas que derivan en situaciones violentas⁶⁵. También es elevado el riesgo que se presenta en instituciones penitenciarias, centros de menores, de atención a personas con problemas de adicciones o con enfermedades mentales.

En determinadas actividades económicas, como son bancos, joyerías, estaciones de servicio, oficinas de farmacia o establecimientos de juego, el riesgo de sufrir atracos u otros delitos violentos queda expresamente reflejado en el artículo 81.1.c del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, que limita los ámbitos en los que los vigilantes de seguridad pueden portar armas de fuego. Es decir, para dichas empresas, se considera que existe un riesgo cierto y probable de atraco, que debe tenerse en cuenta en el ámbito preventivo⁶⁶. De hecho, el Tribunal Supremo se ha apoyado en este listado para enfatizar la previsibilidad del riesgo de atraco en este tipo de establecimientos⁶⁷. A *contrario sensu*, otros tribunales lo han tomado como referencia para exculpar a empresas pertenecientes a otros sectores, como una tienda de colchones⁶⁸ o una droguería minorista⁶⁹, de no prever el riesgo de atraco como riesgo psicosocial. E, incluso, dicho listado se ha tomado como referencia a la hora de descartar la previsibilidad, no solo del riesgo de atraco u actos criminales, sino de la violencia de clientes y usuarios. Así, por ejemplo, se ha considerado que un apartotel no tenía la obligación de adoptar medidas para prevenir que sus trabajadores pudieran ser agredidos por huéspedes⁷⁰.

63 Eurofound (2022): *Working conditions...* cit., p. 3.

64 OSHA (2009): *External Violence: The Employer's Duty to Protect Workers from Third-Party Aggressions and Harassment*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, pp. 10 y 56.

65 Eurofound (2003): *Preventing violence and harassment in the workplace*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, p.

66 Criterio Técnico N° 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de 10 de febrero de 2011, p. 5.

67 STS 25 junio 2008 (R° 70/2007).

68 STSJ Andalucía 31 marzo 2011 (R° 1270/2010).

69 STSJ Castilla y León Valladolid 11 noviembre 2009 (R° 1481/2009).

70 STSJ Islas Canarias Las Palmas 18 abril 2017 (R° 73/2017).

No obstante, esta última interpretación debe considerarse errónea, en la medida en que, como ya se ha mencionado, la prevención del riesgo de atracos o de agresiones por verdaderos clientes y usuarios presenta carices distintos. De hecho, la hostelería es uno de los sectores que presenta un mayor riesgo de violencia de clientes, con independencia de que la legislación administrativa no obligue a adoptar medidas especiales de seguridad, que están pensados para afrontar actos criminales de otra naturaleza y que son suficientemente específicos.

En el caso del acoso sexual por clientes, ya se ha mencionado que el riesgo principal lo determina el género femenino de la víctima en un trabajo de atención al público⁷¹. En especial, el acoso sexual se produce en sectores donde existe una elevada presión para satisfacer al cliente, por la que se acaban justificando comportamientos inaceptables, como ocurre muy significativamente es el caso de la restauración y el hospedaje⁷². Además, el riesgo aumenta en sectores u ocupaciones altamente feminizados y tradicionalmente consideradas como femeninos, que por ello están invisibilizadas, precarizadas, socialmente peor consideradas y en ocasiones sexualizadas, por ejemplo, por el hecho de llevar uniforme, como ocurre, por ejemplo, con la limpieza o la tripulación de cabina⁷³.

Por lo que se refiere a las características del puesto de trabajo o el ambiente laboral, la literatura científica ha identificado también distintos factores que suponen un mayor riesgo de sufrir violencia de terceros, sobre todo por lo que respecta a la violencia física⁷⁴. Entre dichos factores se encuentran el manejo o estar a cargo de la vigilancia de dinero u objetos de valor (por ejemplo, en el caso de cajeros o personal de bancos), trabajar en horario nocturno, en entornos aislados o en zonas conflictivas, trabajar en espacios íntimos o domicilios privados, tener conferida la potestad de denegar la prestación de determinados servicios o trabajar en condiciones de precariedad que conceden al cliente agresor una mayor sensación de superioridad. A nivel organizacional, el riesgo de padecer violencia también aumenta en entornos donde existe la necesidad de atender una alta demanda con escasos recursos originando, por ejemplo, picos de estrés o periodos elevados de espera para los clientes o usuarios.

En el caso del acoso sexual⁷⁵, el riesgo también viene determinado por factores organizativos, como, por ejemplo, el hecho de que el agresor sea anónimo para la organización o de que la interacción de la trabajadora con el cliente se produzca fuera de la vista de otras personas o fuera del centro de trabajo. Dicho riesgo también se ve enfatizado por la existencia de circunstancias que generan cierto poder económico del

71 LeBlanc, Manon M., & Kelloway, E. Kevin. "Predictors and outcomes of workplace violence and aggression." *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, no. 3, 2002, pp. 444–453.

72 Yagil, Dana. "When the customer..." cit., p. 140.

73 Kensbock, Sandra L., Jennings, Gayle, Bailey, Janis, & Patiar, Anoop. "Performing: hotel room attendants' employment experiences." *Annals of Tourism Research*, vol. 56, 2016, pp. 112–127.

74 OSHA (2009): *External Violence...* cit., p. 62, Eurofound (2003): *Preventing violence...* cit., p. 16 y Organización Internacional del Trabajo (2016): Reunión de expertos... cit., p. 10.

75 Vid., Yagil, Dana. "When the customer..." cit., p. 144.

cliente sobre la trabajadora, como el hecho de que se perciban propinas o comisiones por ventas, o que la empresa implante sistemas a través de los que los clientes valoran su satisfacción con el servicio prestado por la trabajadora. El riesgo también aumenta en entornos donde los clientes consumen alcohol o cuando se encuentran en situaciones que pueden ser estresantes, como un lugar de viaje o un hospital.

El análisis de resoluciones judiciales en materia de violencia de terceros revela que los tribunales se apoyan con acierto en el conocimiento científico descrito a la hora de juzgar el deber empresarial de haber previsto o no dicho riesgo. Así, por ejemplo, se considera que infringe su deber de protección una discoteca cuyo plan de protección de riesgos laborales se refería en general a los riesgos psicosociales, pero no contemplaba en particular el riesgo de violencia externa, que debió considerarse elevado teniendo en cuenta el sector de actividad de la empresa y que el empleado agredido trabajaba como portero *"que debe enfrentarse a personas en situación de embriaguez e incluso bajo el consumo de estupefacientes"*⁷⁶. Lo mismo ocurre si no se prevé como riesgo laboral la violencia física externa en un local de juegos recreativos⁷⁷ o en un servicio de urgencias en el que existía un incumplimiento continuo y reiterado de las reglas de acceso al centro hospitalario⁷⁸.

Como también señala el artículo 16.2.a LPRL, la determinación del riesgo, además de tener en cuenta las circunstancias ordinarias de la prestación de trabajo, debe actualizarse con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Ello es especialmente importante en el caso de la violencia externa, porque, como se ha visto en los estudios empíricos, los trabajadores que la padecen suelen sufrirla de forma reiterada. De hecho, en la práctica forense es muy habitual que los supuestos de violencia externa que llegan a los tribunales representen la culminación de una escalada progresiva o que existan antecedentes de otros incidentes sufridos por el mismo o por otros trabajadores en similares circunstancias⁷⁹. En consecuencia, el hecho de haber padecido incidentes previos es muy relevante a la hora de determinar la gravedad del riesgo de que se produzcan de nuevo. Por este motivo, la omisión de medidas preventivas o su falta de corrección ante la existencia de incidentes reiterados constituye una clara circunstancia agravante de la responsabilidad empresarial, a efectos, por ejemplo, de graduar la cuantía del recargo de prestaciones⁸⁰ o de contribuir a fundamentar la imposición de una indemnización por daños y perjuicios⁸¹.

A la vista de lo anterior, es relevante traer a colación el artículo 29.2.4 LPRL, que obliga al trabajador a informar a su superior jerárquico acerca de cualquier situación

76 STJS Islas Canarias 16 noviembre 2022 (Rº 1006/2021).

77 SJS nº 1 Palma 19 febrero 2021 (Procedimiento nº 952/2019), sobre un salón recreativo que abría en horario nocturno y entrada libre con una trabajadora que trabajaba en solitario en la planta baja en cuya evaluación de riesgos no se había contemplado el riesgo de sufrir un atraco.

78 STSJ Catalunya 9 enero 2023 (Rº 3513/2022).

79 Vid., como muestra, STSJ Castilla y León, Burgos 19 enero 2017 (Rº 698/2016).

80 STSJ Galicia 25 febrero 2022 (Rº 4281/2021).

81 STSJ País Vasco 18 septiembre 2018 (Rº 1589/2018).

que entrañe un riesgo para la salud y seguridad. Es decir, sobre el trabajador recae la responsabilidad de denunciar ante el empresario cualquier agresión que haya podido sufrir por parte de un cliente, a los efectos de que este pueda adoptar las correspondientes medidas de prevención secundaria, destinadas a evitar que pueda volver a producirse un incidente similar. Con todo, dado el elevado grado de normalización de la violencia externa, considero que solo se puede reprochar al trabajador haber incumplido esta obligación, si el empresario ha cumplido, a su vez, su deber de formación del artículo 19 LPRL. Es decir, su deber de informar y formar a los trabajadores sobre la manera adecuada de reaccionar en caso de padecer una agresión, así como los canales de comunicación seguros y confidenciales habilitados para reportar este tipo de situaciones. En caso contrario, es difícil admitir que la empresa pueda escudarse en el desconocimiento de episodios previos de violencia.

3.3. La evitabilidad de la violencia externa

Como ya se ha mencionado, otro de los problemas que envuelven la violencia externa es que todavía persiste en buena medida la falsa creencia de que se trata de un riesgo consustancial a determinadas actividades económicas o asistenciales, que debe ser asumido por la organización y los trabajadores. Y es cierto que, en la medida en que depende de la conducta de terceros, en determinadas ocasiones la violencia externa podría considerarse, hasta cierto punto, inevitable, en el sentido de que no puede controlarse su comportamiento. No obstante, incluso admitiendo tal consideración en supuestos particulares, es claro que su poder de dirección y organización confiere al empresario un gran margen de maniobra que permite controlar y minimizar dicho riesgo. En este sentido, el artículo 15.1.b LPRL refleja como principio de la acción preventiva el deber empresarial de *"evaluar los riesgos que no se puedan evitar"*, enfatizando que incluso estos deben ser tomados en consideración. Por ello, el empresario solo queda exonerado de responsabilidad cuando queda acreditado que el riesgo era ineludible, porque se habían tomado todas las medidas razonables destinadas a evitarlo. Por ejemplo, se considera que son un *"caso fortuito"* las lesiones que sufren trabajadores durante las maniobras de contención de pacientes con problemas psiquiátricos⁸² o de menores internados⁸³, solo si están adecuadamente formados para realizarlas⁸⁴.

Las medidas con las que se pueden prevenir las conductas dañinas de clientes son tan heterogéneas como las formas en que esta se puede presentar o los lugares y puestos de trabajo a los que afecta, pueden trazarse algunas líneas generales de carácter general, a implantar preferiblemente a través de un enfoque negociado⁸⁵.

82 STSJ Catalunya 21 abril 2023 (Rº 6277/2022).

83 STSJ Catalunya 5 julio 2022 (Rº 679/2022).

84 STSJ Catalunya 14 junio 2011 (Rº 2859/2010).

85 Directrices multisectoriales para abordar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo firmadas por los agentes sociales europeos en 2010.

En primer lugar, a nivel de concienciación y sensibilización, es necesario, como ya se ha mencionado, adoptar una definición clara de la violencia de terceros y aportar ejemplos concretos de las conductas en las que puede manifestarse para proporcionar después la formación y la información adecuada a directivos, trabajadores y sus representantes. De cara a la sensibilización de los clientes, es necesario informar acerca de que no se tolerarán conductas violentas, gestionar correctamente sus expectativas sobre el servicio y generar cauces adecuados para vehicular su posible insatisfacción. De cara a los trabajadores, deben diseñarse lugares de trabajo seguros y prever herramientas para salvaguardar su integridad (como sistemas de alarma, canales de comunicación con la policía, habitáculos de aislamiento o medidas de seguridad privada). Y, por último, es necesario establecer vías de actuación que permitan responder adecuadamente a la violencia de terceros *a posteriori*, fijando canales adecuados de denuncia, protocolos que establezcan vías claras de respuesta ante los incidentes que se produzcan, medidas de apoyo a los trabajadores que los hayan sufrido y procedimientos de seguimiento proactivo de la efectividad de las medidas preventivas.

A nivel jurídico, el análisis de la evitabilidad del riesgo se basa en fundamentalmente en una especulación contrafactual. Es decir, se valora si el evento dañino pudo haber sido mitigado adoptando las medidas necesarias para prevenir un riesgo que era previsible. Para ello se realiza una comparación de la actuación real del empresario con las medidas que hipotéticamente hubieran podido implementarse en un escenario ideal para evitar que el trabajador fuera objeto de violencia de terceros. Cuando el resultado de tal comparación es desfavorable, se deduce la existencia de una relación causal entre la falta de medidas de seguridad y el resultado lesivo sufrido por el trabajador. Por ejemplo, se considera que un hospital público no hizo lo suficiente para prevenir la agresión de un celador por parte de un paciente, ya que, a pesar de contar con un Plan de prevención de agresiones, este solo contemplaba medidas de formación en habilidades de comunicación, pero no posibles vías de contención mecánica o inmovilización, que hubiera sido necesaria en caso de ataques físicos⁸⁶. A la inversa, sí se considera suficientemente protegido un trabajador de seguridad que fue físicamente agredido durante la vigilancia de un edificio en obras, ya que el vehículo desde el que debía realizar dicha vigilancia era un medio suficiente que le permitía abandonar el lugar en el que prestaba sus servicios ante una eventual amenaza. Por ello, dicho modo de proceder no se considera mejor que la opción, alegada por el trabajador, de instalar una caseta de vigilancia en la que hubiera podido encerrarse en caso de peligro⁸⁷.

Sobre el grado de diligencia que debe desplegar al empresario, se exige adoptar todas las medidas posibles y proporcionadas para reducir el riesgo de violencia de terceros a límites adecuados. Dicho juicio de proporcionalidad se realiza ponderando

86 STSJ Andalucía 16 mayo 2019 (Rº 4391/2017).

87 STSJ Catalunya 12 julio 2016 (Rº 2946/16).

la onerosidad de las distintas medidas que pueden adoptarse y su grado de efectividad con la gravedad del riesgo previsible y la probabilidad de que este se produzca. Ello implica, por ejemplo, que no es adecuado exigir la implantación de las máximas medidas de seguridad en todos los centros de salud de una comunidad autónoma, aunque en este ámbito se registren agresiones frecuentes al personal sanitario. Sí que deben establecerse medidas básicas de protección con carácter generalizado, pero es legítimo focalizar las actuaciones que resulten más costosas, atendiendo a la capacidad presupuestaria del empleador, en aquellos puntos en los que el riesgo sea más grave. Por ello, se considera que la instalación de cámaras de videovigilancia en todos los centros es económicamente proporcionada, pero, en cambio, se estima legítimo restringir la contratación de servicios de seguridad privada a aquellos centros en los que se atiende a un mayor número de pacientes o que puedan estar situados en una zona conflictiva⁸⁸. En otro caso, se entiende desproporcionado exigir la instalación de sistemas de control de accesos individualizado en las oficinas bancarias para evitar el riesgo de agresión por terceros, por considerarse excesivo, aun admitiéndose que sería un modo efectivo de evitar dicha forma de violencia⁸⁹.

La ponderación de la necesidad de las medidas preventivas también comporta tener en cuenta otros intereses no económicos que puedan estar en juego, por mucho que el deber empresarial de protección se haya calificado de incondicionado y prácticamente ilimitado. Por ejemplo, frente a la pretensión de los interventores de trenes de que se les facilite la llave de la cabina para poder protegerse de posibles agresiones de pasajeros, se prima el interés de garantizar la seguridad en la circulación de los trenes⁹⁰. Así, se considera que, existiendo protocolos adecuados para garantizar la seguridad de los trabajadores, los riesgos que se generarían facilitando las llaves de la cabina serían mayores de los que se pretenden evitar, ya que la sustracción de dichas llaves pondría en peligro a todo el pasaje.

4. REFLEXIÓN CRÍTICA EN CLAVE DE PERSPECTIVA DE GÉNERO: SOBRE EL DÉFICIT DE PROTECCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA DE CARIZ PSICOLÓGICO Y SEXUAL

Para la redacción de este trabajo se han estudiado y referenciado más de una treintena de sentencias judiciales en materia de agresiones físicas de carácter laboral de terceros a trabajadores. De ellas se desprende una doctrina jurisprudencial que es ciertamente abundante y sólida, sobre todo en lo que se refiere a la exigencia de responsabilidades empresariales por la falta de protección de los trabajadores frente al riesgo de atraco. Ello se debe, posiblemente, a la alta judicialización de este tipo de violencia laboral, debido a las graves consecuencias que suele tener para la salud e,

88 STSJ Cantabria 7 julio 2023 (R° 412/2023).

89 STSJ Catalunya 15 febrero 2023 (R° 5549/2022).

90 STSJ Catalunya 9 enero 2020 (R° 29/2019).

incluso, para la vida de los trabajadores. Además, en materia de atracos, los requerimientos preventivos se ven reforzadas por la legislación administrativa en materia de seguridad ciudadana y seguridad privada, así como por la existencia de un criterio técnico muy detallado de la Inspección de Trabajo.

Más allá de los atracos, por lo que respecta a las agresiones físicas de clientes o usuarios, la doctrina jurisprudencial no se rige por reglas tan claras, porque la casuística es más diversa, la previsibilidad del riesgo más difusa y el juicio sobre su evitabilidad se realiza a través de un razonamiento hipotético retrospectivo que no deja de ser relativamente discrecional. Sin embargo, también se aprecia, sobre todo en las sentencias dictadas más recientemente (en los últimos cinco años) un alto grado de exigencia a las empresas en materia de protección de sus trabajadores frente a agresiones físicas de clientes y usuarios, surgidas con motivo de la realización de su trabajo. El hecho de que este tipo de agresiones hayan empezado a abordarse muy claramente desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales ha contribuido posiblemente a la imposición estricta de unos parámetros jurídicos rigurosos que, sin dejar de ser realistas y proporcionados, demandan una actuación lo más diligente y efectiva posible, dentro del amplio margen de actuación con el que cuentan las empresas.

Sin embargo, no puede afirmarse lo mismo de la tutela que se dispensa a los trabajadores en el caso de la violencia psicológica y sexual de terceros, que sufren principalmente las mujeres. Lo primero que llama la atención es la escasez de resoluciones judiciales que abordan esta cuestión, teniendo en cuenta que los estudios muestran que se trata de problemas que se dan con una frecuencia nada despreciable en los centros de trabajo. Ello puede explicarse, en parte, por la ya señalada normalización que caracteriza la violencia de clientes y que resulta todavía más grave en el caso de la violencia psicológica y, sobre todo, en el caso de la violencia sexual que se ejerce contra las mujeres. Partiendo de este dato, y admitiendo que puede resultar arriesgado extraer conclusiones generales de una muestra escasa de sentencias, lo segundo que llama la atención es el tratamiento jurídico que se dispensa a los supuestos que sí llegan a los tribunales. En buena parte de esos supuestos se aprecia que (i) existe la tentación de valorar el carácter laboral de dicha violencia con criterios excesivamente restrictivos, (ii) los actores jurídicos no suelen enfocar este tipo de violencia como posible resultado de la infracción del deber de protección empresarial y (iii) cuando sí se adopta esta perspectiva, los jueces y tribunales no valoran la actuación empresarial con el mismo grado de exigencia y rigor que se da en el caso de las agresiones físicas.

Es cierto que en la práctica jurisprudencial sí se admite, por ejemplo, la consideración como accidente de trabajo de los suicidios producidos como consecuencia de los conflictos surgidos con clientes⁹¹. Pero en tales casos no suele abordarse la posible contribución de la empresa a la producción de dicho daño mediante la falta

91 STSJ Andalucía 10 enero 2019 (R^o 1123/2018).

de formación del trabajador, la organización del trabajo o la forma en que se articula la relación con clientes y usuarios. Es más, en supuestos menos graves, la doctrina jurisprudencial se sitúa, no siempre⁹², pero sí en ocasiones muy significativas, en un estadio previo, negándose de base el origen laboral del daño, lo que descarta lógicamente cualquier obligación de prevenirlo. Así, por ejemplo, no puede compartirse el criterio⁹³ de una sentencia reciente que no considera como accidente de trabajo el agravamiento del estado de ansiedad de una profesora de instituto que, pese a padecer problemas personales previos que afectaban a su salud mental, sufría amenazas continuas por parte de un alumno⁹⁴. Igualmente, también es cuestionable que no se considerase en sede judicial que la crisis de ansiedad que sufrió una trabajadora social que padecía agresiones verbales reiteradas por parte de los usuarios del servicio constituya un accidente de trabajo⁹⁵.

Incluso en los pocos casos de violencia psicológica en los que se plantea la cuestión en el marco de la prevención de riesgos laborales, el cumplimiento de las obligaciones preventivas por parte de la empresa se valora a veces de una forma que cabría calificar como muy laxa. Por ejemplo, en el caso de una profesora gravemente acosada por la madre de una alumna, en el que no se plantean dudas sobre la concurrencia de violencia externa de carácter psicológico ni su origen laboral, que ya había quedado acreditado respectivamente en los ámbitos penal y asistencial, el tribunal deniega la indemnización por daños y perjuicios sobre la base de que el Consorcio empleador no cometió "*ninguna infracción*" porque desconocía el acoso o porque varios actos de acoso sucedieron "*fuera de las instalaciones*"⁹⁶. Sin embargo, del texto de la propia resolución se desprenden elementos que permiten realizar una valoración muy crítica de dicho criterio, tanto en lo que se refiere a la inverosimilitud de que el colegio desconociera el acoso al que estaba siendo sometido la trabajadora⁹⁷, como a la ligereza

92 Las sentencias STSJ Castilla y León 9 diciembre 2021 (Rº 739/2021), STSJ Galicia 26 abril 2022 (Rº 5678/2021) y STSJ Galicia 7 febrero 2024 (Rº 793/2023) sí dan muestra de procesos de determinación de contingencias en los que se valora adecuadamente el origen laboral del riesgo que supone el acoso laboral por terceros.

93 En el mismo sentido, Cuadros Garrido, María Elisa. "Actos criminales..." cit., p. 64.

94 STSJ Andalucía 7 julio 2020 (Rº 378/2019).

95 STSJ Castilla-La Mancha 2 febrero 2024 (Rº 1959/2022). En esta resolución, en la que se solicitaba una indemnización por daños y perjuicios por incumplimiento de las medidas de seguridad, se descarta su concesión por considerarse que no se ha producido un accidente de trabajo. Si bien, es llamativo que cuando, como *obiter dicta*, se descarta el incumplimiento de medidas de seguridad, se citan únicamente acciones preventivas destinadas a evitar el riesgo de violencia física, como la instalación de cristales de seguridad o una alarma antirrobo y ninguna dirigida a evitar la violencia psicológica.

96 STSJ Galicia 10 mayo 2023 (Rº 421/2023).

97 Es muy cuestionable que la empresa pueda escudarse en la falta de conocimiento del acoso, en primer lugar, porque costa que no disponía de ningún protocolo para supuestos de violencia externa y, por tanto, puede suponerse que tampoco debía contar con ningún canal de denuncia seguro y confidencial al que la trabajadora pudiera dirigirse. Y, en segundo lugar, también consta en el relato de hechos probados que otros profesores fueron testigos de los actos de hostigamiento, que la acosadora llamaba reiteradamente al centro escolar, que presentó una queja formal contra la trabajadora o que intentó agredirla en el propio centro de trabajo.

con la que se afirma que en buena parte este se producía fuera del centro, cuando todos los episodios tenían el mismo origen en el desempeño laboral de la profesora.

En cuanto a la violencia sexual ejercida por clientes, su falta de judicialización es casi absoluta, lo que impide realizar ni siquiera una valoración crítica general de su tratamiento jurídico en la práctica. Ello puede atribuirse a sus propias características, como que la violencia sexual de clientes esté ampliamente normalizada por empresas y trabajadoras en los sectores donde existe mayor riesgo o que se manifiesta a través de incidentes reiterados de intensidad baja o media, que además realizan con frecuente clientes anónimos⁹⁸. A este último respecto, se ha visto, además, que las víctimas solo tienden a responsabilizar a la organización del acoso sexual, si se trata de incidentes graves⁹⁹ y que, si no perciben que la empresa tenga algún tipo de responsabilidad en las agresiones sexuales que sufren, tienen menos tendencia a exigir el cumplimiento de sus derechos¹⁰⁰.

Ante la invisibilización que se produce en el ámbito judicial, existen estudios cualitativos que proporcionan una idea de cómo se manifiesta la violencia sexual por parte de clientes y que merece la pena traer a colación, al menos a título ejemplificativo¹⁰¹. Así, un estudio reciente sobre el acoso moral y sexual a camareras de piso narra que viven habitualmente actos de violencia sexual como tener que lidiar con clientes desnudos, que estos los persigan por el hotel, recibir comentarios y proposiciones sexuales indeseadas, que las encierren en la habitación o que las sometan a tocamientos no consentidos. Además, las trabajadoras normalizan este tipo de comportamientos, sin asociarlos con el acoso sexual y los perciben, sin cuestionarlos, como parte de rutina de su trabajo. El mismo estudio revela que las trabajadoras reciben a menudo consejos dirigidos a evitar este tipo de incidentes (como dejar la puerta abierta mientras realizan su trabajo), lo que indica que este riesgo, además de previsible, es conocido y, hasta cierto punto, tolerado.

Pese a su demostrada habitualidad, sobre esta cuestión solo han podido analizarse cinco resoluciones judiciales que versan sobre violencias sexuales de mayor intensidad y en tan solo dos de ellas analiza el acoso desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. Una hace referencia a un supuesto de violencia física y sexual muy grave por parte de un usuario, que se valora con parámetros asimilables a los aplicados a las agresiones físicas¹⁰². La otra hace referencia al supuesto de una

98 Nimri, Rawan; Kensbock, Sandra; Bailey, Janis; Jennings, Gayle; Patiar, Anoop. "Realizing dignity in housekeeping work: Evidence of five star hotels." *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, vol. 19, no. 4, 2020, pp. 368–387.

99 Madera J. M., "When Targets Blame Their Organization for Sexual Harassment: A Multilevel Investigation of Within-Person Appraisals," *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 61, no. 3, pp. 294–308, 2020.

100 Abbott J. L., Elkins T. J., Phillips J. S., Madera J. M., "Attributing Corporate Responsibility for Sexual Harassment: The Supervisory Connection," *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 55, no. 4, pp. 376–387, 2014.

101 Chela-Alvarez, Xenia; Bullete, Oana; García-Buades, M. Esther; Ferrer-Perez, Victoria A.; Llobera, Joan. "Workplace bullying and sexual harassment at work among hotel housekeepers in the Balearic Islands (Spain)." *Frontiers in Psychology*, vol. 14, 2024.

102 STSJ Galicia 15 octubre 2020 (Rº 1354/2020).

limpiadora que fue sexualmente acosada por el directivo de una empresa cliente y presenta como particularidad el hecho de que se condena solidariamente a dicha empresa al abono de la indemnización por daños y perjuicios¹⁰³. Para ello, se basa en el incumplimiento de los deberes de coordinación de la LPRL en caso de concurrencia de trabajadores de varias empresas en el centro de trabajo entendiendo que la empresa principal ocultó el daño que se estaba infringiendo a la trabajadora, impidiendo que se adoptaran medidas de protección, prevención y resolución del conflicto.

Es relevante señalar que, salvo en un caso, todas las resoluciones hacen referencia a supuestos de acoso sexual que terminaron con la extinción voluntaria e involuntaria del contrato de las trabajadoras afectadas. Ello es consistente con las observaciones de los estudios empíricos acerca de que las organizaciones suelen reaccionar al acoso sexual culpabilizando a las víctimas y que estas lo afrontan frecuentemente con estrategias de evasión¹⁰⁴. También es coherente con los hallazgos de otros estudios jurisprudenciales sobre que la mayoría de sentencia sobre acoso moral o acoso sexual a mujeres se refieren a extinciones contractuales¹⁰⁵. Todo ello conduce a llamar la atención sobre la falta de apoyo y la revictimización que sufren las trabajadoras que acosadas por clientes, como un hecho claramente diferencial respecto de la perspectiva preventiva desde que se tratan habitualmente las agresiones físicas.

A nivel jurídico, salvo cuando no se dan por probados los actos de intimidación¹⁰⁶, el acoso sexual se aborda desde la perspectiva de la vulneración empresarial de los derechos fundamentales de las trabajadoras, por no haber dispuesto medidas que protegieran su la integridad moral¹⁰⁷ o por vulnerar su derecho a la igualdad de género al despedirla después de haber sufrido acoso¹⁰⁸. En este último caso, como es evidente, el despido debería considerarse siempre nulo, incluso aunque no lo solicite la defensa de la trabajadora. Y, en este sentido, cabe realizar una valoración negativa de una sentencia¹⁰⁹ que calificó como improcedente el despido de una trabajadora que era hostigada y acosada por un usuario de su empresa y que, ante la pasividad

103 STSJ País Vasco 29 septiembre 2020 (Rº 936/2020).

104 Yagil, Dana. "When the customer... cit., p. 144 y ss.

105 Reguera, Consuelo, & García-Izquierdo, Antonio L. "Women as Victims of Court Rulings: Consequences of Workplace Harassment in the Hospitality Industry in Spain (2000–2016)." *Sustainability*, vol. 13, n.º 14, 2021.

106 STSJ Madrid 11 febrero 2011 (Rº 6460/2010), sobre el supuesto de una trabajadora que solicita la extinción voluntaria de su contrato de trabajo por acoso sexual, en la medida en que alegaba que un superior jerárquico la había presionado para tener relaciones sexuales con el directivo de una empresa cliente.

107 STSJ Islas Canarias Las Palmas 7 enero 1998 (Rº 1335/1997) sobre el supuesto de una recepcionista de hotel que fue acosada con insinuaciones y piropos durante varios días por un cliente, que llegó a lamerle el brazo y cuyo contrato en periodo de prueba fue rescindido por la empresa después de intentar convencerla para que no lo denunciara.

108 STSJ País Vasco 29 septiembre 2020 (Rº 936/2020) sobre el supuesto de una limpiadora despedida tras ser objeto de acoso por un directivo de una empresa cliente.

109 STSJ Murcia 24 noviembre 2014 (Rº 555/2014).

de esta, intentó grabar sus comentarios en contra de las órdenes de sus superiores, siendo sancionada por indisciplina.

Todo lo anterior conduce a plantear, en fin, las siguientes consideraciones sobre la violencia moral y sexual que ejercen los clientes sobre las trabajadoras. En primer lugar, la prevención de este tipo de agresiones merece convertirse en una prioridad de las políticas preventivas de trabajos feminizados del sector servicios, con especial énfasis en la formación de trabajadoras y empresas¹¹⁰. En segundo lugar, los actores jurídicos deben insistir siempre que sea posible en enfocar esta cuestión desde una perspectiva preventiva, porque desde dicho enfoque es posible obtener una tutela reforzada, que evita la culpabilización de la víctima y que obliga a adoptar medidas de no repetición. Y, en tercer lugar, las instituciones deben adoptar un papel mucho más proactivo en la exigencia del cumplimiento estricto de las normas de prevención en esta materia, en la medida en que, como existen mecanismos sociales de culpabilización y revictimización, el cumplimiento efectivo de sus derechos no puede depender exclusivamente de su superación a nivel individual por cada trabajadora afectada. Ello aconsejaría, por ejemplo, la planificación y adopción de campañas de vigilancia específicas por parte de la Inspección de Trabajo.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bunce, Annie; Hashemi, Ladan; Clark, Charlotte; Stansfeld, Stephen; Myers, Carrie-Anne y McManus, Sally (2024): «Prevalence and nature of workplace bullying and harassment and associations with mental health conditions in England: a cross-sectional probability sample survey», en *BMC Public Health*, 24.

Chela-Alvarez, Xenia; Bulilete, Oana; García-Buades, M. Esther; Ferrer-Perez, Victoria A.; Llobera, Joan (2024): «Workplace bullying and sexual harassment at work among hotel housekeepers in the Balearic Islands (Spain)», en *Frontiers in Psychology*, vol. 14.

Correa Carrasco, Manuel (2019): *Acoso laboral: regulación jurídica y práctica aplicada*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Eurofound (2003): *Preventing violence and harassment in the workplace*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Eurofound (2007): *Fourth European Working Conditions Survey*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Eurofound (2022): *Working conditions and sustainable work. Adverse social behaviour at work: Background note*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

110 En el mismo sentido, Chela-Alvarez, Xenia; Bulilete, Oana; García-Buades, M. Esther; Ferrer-Perez, Victoria A.; Llobera, Joan. "Workplace bullying... cit., p. 13.

- Eurofound (2024): *Workplace bullying, harassment and cyberbullying: Are regulations and policies fit for purpose?*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Friborg, Maria K., et al. (2017): «Workplace sexual harassment and depressive symptoms: a cross-sectional multilevel analysis comparing harassment from clients or customers to harassment from other employees amongst 7603 Danish employees from 1041 organizations», en *BMC Public Health*, 17(1).
- García Jiménez, Manuel (2019): «Violencia externa en el lugar de trabajo: marco conceptual y caracterización jurídica», en *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(2).
- Gettman, Hilary y Gelfand, Michele (2007): «When the Customer Shouldn't Be King: Antecedents and Consequences of Sexual Harassment by Clients and Customers», en *Journal of Applied Psychology*, 92(3).
- Jurado Segovia, Ángel (2008): *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, Madrid, La Ley.
- Kocher, Eva (2023): «ILO Convention No. 190 concerning the Elimination of Violence and Harassment in the World of Work and Recommendation No. 206», en *Z Problematyki Prawa Pracy i Polityki Socjalnej*, 4(21).
- Olarte Encabo, Sofía (2022): «Ratificación del Convenio 190 OIT sobre violencia y acoso en el trabajo: impacto en el ordenamiento español y propuestas para su cumplimiento», en *Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social*, 154, p. 62.
- Ortega, Adriana; Høgh, Annie; Pejtersen, Jan Hylde y Olsen, Ole (2008): «Prevalence of workplace bullying and risk groups: a representative population study», en *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82.
- Organización Internacional del Trabajo (2003): *Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2016): *Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo: Documento de base para el debate*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2018): *Ending violence and harassment in the world of work: Report V(2), Fifth item on the agenda, 107ª reunión*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2019): *Provisional Record: Reports of the Standard-Setting Committee on Violence and Harassment in the World of Work: Summary of proceedings, 108ª reunión*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (2020): *Safe and healthy working environments free from violence and harassment*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo (2021): *Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- OSHA (2009): *External Violence: The Employer's Duty to Protect Workers from Third-Party Aggressions and Harassment*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Requena Montes, Óscar (2024): «El Convenio 190 de la OIT y la violencia contra las personas trans», en Altés Tárrega, Juan Antonio y Yagüe Blanco, Sergio (dirs.): *Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- Ribeiro Costa, Ana Cristina (2021): «El contenido del convenio nº 190 de la Organización Internacional del Trabajo: definiciones y ámbito de aplicación – “vino nuevo en odres viejos”», en Correa Carrasco, Manuel y Quintero Lima, María Gema (dirs.): *Violencia y acoso en el trabajo: significado y alcance del Convenio nº 190 OIT en el marco del trabajo decente (ODS 3, 5, 8 de la agenda 2030)*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- Velázquez Fernández, Manuel (2009): «La violencia física externa en el trabajo», en *Revista D'Estudis de la Violència*, 7, 1er trimestre.
- Velázquez Fernández, Manuel (2019): «El Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso en el trabajo: principales novedades y expectativas», en *CEFGestión: Revista de actualización empresarial*, 252-253, p. 129.
- Yagil, Dana (2008): «When the customer is wrong: a review of research on aggression and sexual harassment in service encounters», en *Aggressive and Violent Behavior*, 13.
- Yagüe Blanco, Sergio (2024): «Las dimensiones de la noción de “violencia y acoso” en el trabajo del Convenio 190 de la OIT», en Altés Tárrega, Juan Antonio y Yagüe Blanco, Sergio (dirs.): *Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso*, Valencia, Tirant lo Blanch.