

RESPONSABILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR NO RAMO DO MERCADO VAREJISTA DE MINAS GERAIS EM CASOS DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL DE CLIENTES CONTRA O EMPREGADO

Paula Grazielle Ferreira Mendes¹
Sônia Cristina Fagundes Malta²

Resumo: A presente pesquisa tem por tema a responsabilidade do empregador em casos de assédio moral e sexual cometidos por clientes contra empregados no setor varejista, que se justifica em razão da crescente preocupação com a proteção dos direitos e da integridade dos trabalhadores neste contexto específico de interação com clientes. O objetivo geral do presente estudo é entender as medidas que os empregadores devem tomar para prevenir e combater o assédio, bem como identificar as falhas mais comuns nos procedimentos de segurança e proteção ao empregado. Para tanto, é necessário definir os seguintes objetivos específicos: Analisar os principais aspectos e características do assédio moral no ambiente de trabalho, incluindo suas formas de manifestação, impactos psicológicos nos empregados e dinâmicas subjacentes que perpetuam esse fenômeno; Investigar os fundamentos teóricos e jurídicos das noções preliminares da responsabilidade civil, com foco na sua aplicação ao contexto do ambiente laboral, especialmente em relação aos casos de assédio moral cometido por clientes contra empregados; Examinar os elementos que configuram a responsabilidade civil do empregador perante casos de assédio moral praticado por clientes contra os empregados no ambiente de trabalho, incluindo a análise de jurisprudências relevantes, doutrinas especializadas e legislações. Assim, por meio do método de revisão de literatura com coleta de dados realizada mediante busca eletrônica em várias bases de dados, é possível verificar que a prevenção e combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho varejista demandam uma abordagem multifacetada que inclui tanto medidas preventivas, como a implementação de políticas claras e treinamento adequado, quanto ações reativas, como o apoio ativo ao empregado em situações de risco ou constrangimento. A responsabilidade do empregador em garantir um ambiente de trabalho seguro e harmonioso, mesmo diante de assédio praticado por clientes, é destacada como fundamental, sobretudo considerando as implicações legais e as sanções previstas em casos de omissão.

Palavras-chave: Responsabilidade civil; mercado varejista; assédio moral; assédio sexual.

Sumário: 1 Introdução; 2 Assédio moral no ambiente de trabalho; 2.1 Conceito de Assédio Moral; 2.2 Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT; 2.3 Elementos que configuram o assédio; 3 Noções Preliminares da Responsabilidade Civil; 3.1 Funções da reparação do dano extrapatrimonial; 4 Da Responsabilidade Civil do empregador

1Bacharel em Administração pela Faculdade Promove de Sete Lagoas, Graduando no curso de Direito da Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas.

2Bacharel em Direito pela Universidade de Itaúna; Advogada; Especialista em Mediação de Conflitos e Arbitragem pela Unyleya; Especialista em Direito do Trabalho pelo Centro Universitário União das Américas; Especialista em Direito Médico pela EBRADI; Mestre em Teoria do Direito pela PUC Minas, Professora da Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas – FASASETE.

pelo assédio moral de clientes contra os empregados no ambiente laboral; 4.1 Responsabilidade Civil do empregador; 4.2 Cenário varejista mineiro em relação ao assédio; 4.3 Julgados TRT3 e TST; 5 Considerações Finais; Referências.

1. INTRODUÇÃO

Com base nessa breve explanação, é possível perceber as incertezas que permeiam o presente tema. A grande questão que se levanta, inclusive, é: quais são os principais aspectos envolvidos no assédio moral e sexual praticados por clientes e as consequências jurídicas para o empregador no comércio varejista?

É possível perceber alguns desdobramentos jurídicos em torno desta questão, como por exemplo: são as punições previstas para o empregador em casos de omissão diante de situações de assédio moral e sexual cometidos por clientes contra empregados, bem como as implicações legais da Lei 14.457/22 que torna obrigatória a adoção de procedimentos para combater e prevenir tais casos.

Diante do problema de pesquisa levantado, tem-se a seguinte hipótese: a negligência do empregador em adotar medidas preventivas e reativas contra o assédio moral e sexual cometido por clientes pode resultar em danos à integridade física e psicológica dos empregados, além de sanções legais para a empresa.

Fundamenta-se a hipótese indicada na seguinte ideia: a responsabilidade do empregador em oferecer um ambiente de trabalho seguro e harmonioso para seus empregados é uma exigência legal e moral, cuja negligência pode acarretar em consequências graves para todos os envolvidos.

Com isso, pode-se perceber qual será o ponto de partida da presente pesquisa e aonde se pretende chegar.

Acerca dos objetivos, o objetivo geral desta pesquisa é analisar a responsabilidade do empregador em situações de assédio moral e sexual cometidos por clientes contra empregados e as consequências jurídicas para o empregador. A fim de alcançar referido objetivo, a pesquisa se desenvolverá a partir dos seguintes objetivos específicos: Analisar os principais aspectos e características do assédio moral no ambiente de trabalho, incluindo suas formas de manifestação, impactos psicológicos nos empregados e dinâmicas subjacentes que perpetuam esse fenômeno; Investigar os fundamentos teóricos e jurídicos das noções preliminares da responsabilidade civil, com

foco na sua aplicação ao contexto do ambiente laboral, especialmente em relação aos casos de assédio moral cometido por clientes contra empregados; Examinar os elementos que configuram a responsabilidade civil do empregador perante casos de assédio moral praticado por clientes contra os empregados no ambiente de trabalho, incluindo a análise de jurisprudências relevantes, doutrinas especializadas e legislações.

No que diz respeito à metodologia utilizada, o tipo elegido foi a revisão de literatura. Isso porque a pesquisa busca sintetizar e analisar o conhecimento existente sobre o tema. Quanto ao método de abordagem, escolheu-se o dedutivo, em razão do objetivo de partir de teorias gerais para análise de casos específicos. Por fim, o método de procedimento eleito foi o bibliográfico. Tal método se mostra pertinente, pois permite a busca e análise de informações em bases de dados e literatura especializada.

Esta pesquisa foi dividida em três seções, da seguinte forma: a primeira seção abordará sobre os principais aspectos do assédio moral e sexual praticados por clientes no ambiente de trabalho varejista. Na segunda seção, o objetivo será analisar as consequências jurídicas para o empregador em casos de omissão diante de situações de assédio cometidos por clientes contra empregados. E a terceira seção será destinada à avaliação da eficácia das medidas preventivas e reativas adotadas pelas empresas varejistas para combater e prevenir o assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

2. ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

O assédio moral surge por meio de comportamentos agressivos e maldosos no local em que ocorre como isolamentos, fofocas, atos silenciosos, força, insistência, obrigações, comentários sexuais, gestos, olhares e ataques à vida pessoal com sonegação, contato físico sem consentimento e tratamento verbal. Todavia, o assédio não deve ser confundido como um estresse ou pressão, pois, por ser intencional, o ato de cometê-lo é totalmente proposital.

Ou seja, assédio agride a dignidade humana da vítima, de modo violento, lesionando a personalidade provocando danos psíquicos e físicos, carregando para sempre esse terror psicológico. Além disso, os elementos caracterizadores do assédio, em geral, incluem a repetição, a intencionalidade e a existência de um poder assimétrico entre a vítima e o agressor. Vamos abordar cada um desses elementos a seguir, de acordo com Lima et al. (2014):

1. Repetição: O assédio geralmente envolve um padrão de comportamento repetitivo ao longo do tempo. Ou seja, não se trata de um incidente isolado, mas sim de uma série de ações ou situações que se repetem de forma contínua ou recorrente.

2. Intencionalidade: para que seja considerado assédio, é necessário que o agressor tenha a intenção de causar constrangimento, humilhação, medo ou outro tipo de dano psicológico à vítima. A intenção maliciosa do agressor é um elemento-chave na caracterização do assédio.

3. Poder Assimétrico: O assédio muitas vezes ocorre em contextos em que há uma disparidade de poder entre a vítima e o agressor. Isso pode se manifestar em diferentes formas, como hierarquia no ambiente de trabalho, diferenças de status social, econômico ou de idade, entre outros. O poder assimétrico pode ser um facilitador do assédio, tornando a vítima mais vulnerável e menos capaz de se defender.

Esses elementos são importantes para diferenciar o assédio de outras formas de comportamento inadequado ou desrespeitoso. A presença desses elementos pode variar de acordo com o tipo de assédio (moral, sexual, etc.) e a legislação específica de cada país.

2.1 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL

O assédio moral no local de trabalho é uma conduta de caráter abusivo que fere a dignidade psíquica do trabalhador, expondo-o a situações humilhantes e constrangedoras de forma repetida e prolongada durante o exercício de suas funções. Esse tipo de comportamento pode causar danos físicos e psicológicos, tornando o ambiente de trabalho insuportável para o empregado, afetando negativamente seu desempenho.

O assédio moral ou violência moral no trabalho não é um fenômeno recente. Na verdade, ele é tão antigo quanto o próprio conceito de trabalho. O que é novo é o aumento da intensidade, gravidade, alcance e banalização do fenômeno, bem como a abordagem que busca estabelecer uma relação causal com a organização do trabalho, tratando o assédio como algo não inerente ao trabalho em si. Por outro lado, o assédio sexual envolve condutas de caráter sexual no ambiente de trabalho, onde a pessoa que

assedia, utilizando-se de sua posição hierárquica ou influência, busca obter satisfação de seus desejos. O assédio sexual pode se manifestar de duas maneiras: por intimidação ou chantagem (Vieira, 2006).

A intimidação ocorre quando um comportamento cria um ambiente de trabalho hostil, intimidante ou humilhante para uma pessoa ou grupo específico. Um exemplo disso seria assistir pornografia no local de trabalho. Já o assédio sexual por chantagem acontece quando o assediador tenta influenciar a situação de trabalho da vítima, dependendo de ela aceitar ou não a coação sexual.

As intenções do assediador podem se manifestar de várias formas. No ambiente de trabalho, atitudes como piadas de cunho sexual, fotos de mulheres nuas, comentários sexistas ou depreciativos sobre a aparência ou a sexualidade de outras pessoas devem ser evitadas, pois essas condutas podem ser altamente prejudiciais e constituir assédio sexual.

2.2 CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS – CLT

De acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as empresas têm o dever de proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para seus funcionários, adotando medidas para prevenir e combater o assédio moral e sexual. A Lei 13.467/2017 introduziu o artigo 223-C na CLT, estabelecendo o seguinte:

§ 1º Entende-se como dano extrapatrimonial o assédio moral praticado pelos empregadores, em prejuízo dos bens juridicamente tutelados do empregado, previstos no caput desse artigo.

§ 2º Configura assédio moral no trabalho qualquer conduta abusiva, realizada mediante gestos, palavras, comportamentos ou atitudes, repetitivos ou sistemáticos, contra a dignidade ou integridade física e psíquica do empregado, que ameace a continuidade do emprego ou promova a degradação das condições de trabalho.

§ 3º O assédio moral pode ocorrer nas seguintes hipóteses:

I - previstas nas alíneas a, b, c, e e f do art. 483 desta Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);

II - discriminação em razão do sexo, cor, orientação sexual, deficiência, defeitos físicos ou origem, ainda que as ofensas tenham partido de colegas de trabalho, cabendo ao empregador a responsabilidade pela vigilância do meio ambiente de trabalho sadio;

III - cobrança exagerada de metas relacionadas á produtividade;

IV - utilização de apelidos pejorativos ou ridicularização do empregado, gerando baixa autoestima ou menosprezo dos colegas;

V - despedida de empregado portador de vírus HIV ou de outra doença grave que suscite estima ou preconceito;

VI - controle abusivo através dos meios tecnológicos, como da geolocalização dos empregados dentro e fora da empresa ou exigência de permanente contato, com o empregador, através de celulares ou computadores ligados;

VII - controle e câmera de vigilância nas áreas de lazer ou em banheiros;

VIII - revista desnecessária, humilhante ou abusiva, na entrada ou saída do trabalho.

§ 4º Sem prejuízo das sanções penais previstas no art. 216-A do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal, o assédio sexual configura dano extrapatrimonial, suscetível de indenização, nos termos do art. 223-G desta Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

§ 5º Quando o assédio sexual for praticado por outro empregado ou empregada ou ainda cliente ou fornecedor da empresa, o empregador deverá promover o afastamento da pessoa assediada dos riscos e zelar para que tais fatos não se repitam sob pena de responsabilização pelas indenizações devidas.

Em setembro de 2022, a Lei 14.457/2022 entrou em vigor, instituindo o Programa Mais Mulheres, com o objetivo de melhorar as condições para mulheres e integrar a prevenção e o combate ao assédio sexual e outras formas de violência no trabalho. A nova lei também exige que empresas com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) realizem treinamentos contra o assédio moral e sexual, seguindo as seguintes práticas:

I - inclusão de regras de conduta a respeito do assédio sexual e de outras formas de violência nas normas internas da empresa, com ampla divulgação do seu conteúdo aos empregados e às empregadas;

II - fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias, para apuração dos fatos e, quando for o caso, para aplicação de sanções administrativas aos responsáveis diretos e indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis;

III - inclusão de temas referentes à prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência nas atividades e nas práticas da Cipa; e

IV - realização, no mínimo a cada 12 (doze) meses, de ações de capacitação, de orientação e de sensibilização dos empregados e das empregadas de todos os níveis hierárquicos da empresa sobre temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho, em formatos acessíveis, apropriados e que apresentem máxima efetividade de tais ações. (Brasil, *online*).

Para cumprir esses requisitos, é fundamental esclarecer aos funcionários o que é assédio no trabalho, como identificá-lo e como adotar códigos de ética e conduta organizacionais. O departamento de recursos humanos deve atuar como educador e mediador, desde a contratação de novos funcionários até a formação de gestores, promovendo uma cultura de igualdade racial e de gênero, bem como combatendo preconceitos de idade e outras formas de discriminação.

Essas práticas devem ser aplicadas em todos os níveis da organização, pois as normas sociais são essenciais para o crescimento empresarial e a reputação corporativa. Além disso, as empresas podem oferecer suporte jurídico aos funcionários que sofrem assédio, por meio de programas de assistência e orientação sobre direitos e leis no local de trabalho.

2.3 ELEMENTOS QUE CONFIGURAM O ASSÉDIO

O assédio moral no trabalho pode se manifestar de várias maneiras, incluindo a desvalorização do empregado, isolamento no ambiente de trabalho, imposição de metas impossíveis de serem atingidas, levando a uma sensação de baixa autoestima, delegação de tarefas indesejadas ou fora do escopo, como limpar banheiros, "passividade forçada", exposição a situações constrangedoras, entre outras práticas.

Para que um caso seja considerado assédio moral, alguns requisitos precisam ser preenchidos: a intencionalidade, a invasão de privacidade, a repetição das ações, a premeditação, a ocorrência de danos psicológicos à vítima e a persistência ao longo do tempo.

Uma forma de assédio moral, conhecida como "assédio moral organizacional", foi definida por Adriane Reis como um conjunto de condutas abusivas de diferentes tipos, praticadas de maneira sistemática durante certo período, em um contexto de relação de trabalho, que resultam em vexame, humilhação ou constrangimento para uma ou mais pessoas, com a intenção de obter a submissão subjetiva do grupo às políticas e objetivos da administração, por meio de violações de direitos fundamentais. Esse tipo de assédio pode provocar danos morais, físicos e psicológicos nas vítimas (Barzotto, 2018).

O assédio no ambiente de trabalho pode se manifestar de várias maneiras,

incluindo palavras ofensivas, atos inapropriados, gestos que prejudicam a personalidade ou a integridade física e psicológica do trabalhador. Isso pode se materializar por meio de comentários e piadas sexuais, convites inadequados, toques não consentidos, brincadeiras machistas ou falas constrangedoras.

Alice Monteiro de Barros observa que existe uma semelhança entre vários conceitos de assédio sexual, envolvendo comportamentos com conotação sexual, não desejados pela vítima, e que impactam negativamente sua condição de trabalho. A conduta do assediador pode incluir atos físicos ou verbais de natureza sexual, que prejudicam a dignidade da vítima no ambiente de trabalho. O movimento #MeToo, que ganhou força nas redes sociais, tem incentivado vítimas de assédio sexual a denunciar esse tipo de comportamento, gerando um crescente interesse no tema das relações trabalhistas (Barzotto, 2018).

O assédio moral e o assédio sexual são práticas prejudiciais ao direito do trabalho e podem causar problemas físicos e psicológicos ao empregado, sujeitando o empregador a pagar indenizações por danos morais. A vítima de assédio sexual e assédio discriminatório tem direito a compensação por danos morais, pois essas práticas violam a integridade moral da pessoa, como aponta Castro (2017). Ambas as formas de assédio pressupõem um ataque à integridade moral e, portanto, há um dano moral a ser reparado (Castro, 2017).

Vale ressaltar que, em muitos casos, o empregado é vítima de abuso por parte de um superior hierárquico, mas não denuncia o comportamento inadequado por medo de represálias por parte dos colegas de trabalho ou do próprio empregador, ou mesmo por receio de perder o emprego. Os assediadores muitas vezes usam seu cargo ou status financeiro para intimidar ou chantagear o trabalhador para que este não denuncie suas práticas ilícitas.

Contudo, o assédio moral no trabalho não se limita apenas ao comportamento direto do superior hierárquico para com o subordinado. Em muitos casos, é mantido e até incentivado pelos próprios colegas de trabalho da vítima. Isso acontece porque algumas pessoas enxergam, ao se alinharem com o assediador, uma oportunidade de obter vantagens no emprego ou de demonstrar apoio ao chefe, criando o chamado "assédio moral horizontal por aderência". Outra forma de assédio moral é o "assédio moral horizontal", no qual o assédio parte diretamente dos colegas de trabalho, sem que

haja uma influência direta da liderança. Quando isso ocorre, a empresa também pode ser responsabilizada, já que geralmente não interfere na dinâmica de abuso, considerando-a um problema pessoal a ser resolvido entre os envolvidos. Em alguns casos, a empresa pode até ser cúmplice ao não tomar medidas para interromper o assédio, especialmente quando a vítima não é vista com bons olhos pela chefia (Castro, 2017).

Uma terceira modalidade de assédio moral, menos discutida, é o assédio moral ascendente, em que um subordinado, por deter conhecimento relevante no ambiente de trabalho, usa isso como ferramenta para exercer pressão psicológica e desestabilizar sua chefia, que não possui o mesmo nível de conhecimento (Castro, 2017).

Dado que o assédio no ambiente de trabalho é uma questão séria e delicada, é essencial abordar o problema de forma clara e efetiva. Identificar e categorizar os tipos de assédio é o primeiro passo para tomar as medidas necessárias para combatê-los e promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.

3. NOÇÕES PRELIMINARES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil é um tema central no Direito, relacionado à obrigação de reparar danos causados a terceiros em decorrência de atos ilícitos. O assédio, por sua vez, pode assumir diversas formas, como o assédio moral, sexual, ou mesmo o assédio virtual, e está ligado à violação da dignidade e integridade da pessoa.

No contexto jurídico, o assédio pode configurar uma violação dos direitos fundamentais da pessoa, sendo passível de responsabilização civil. A caracterização do assédio envolve a repetição de comportamentos ou situações que causem constrangimento, humilhação, ou que firam a dignidade da vítima.

É importante ressaltar que a responsabilidade civil pode recair não apenas sobre o agressor, mas também sobre a instituição ou empresa onde o assédio ocorreu, caso não tenha adotado medidas para prevenir ou coibir tais práticas. Nesse sentido, a legislação brasileira tem avançado, reconhecendo o assédio como uma violação grave e estabelecendo mecanismos para sua punição e reparação.

Nesse sentido, quando adentrarmos a temática deste estudo, é possível elencar que muitas pessoas já sofreram algum tipo de assédio e ainda sofrem, mas talvez tenha passado despercebido. Isto ocorre porque alguns tipos de assédio estão profundamente cravados em nossa sociedade, sendo visto como algo normal. Atrelado a isso, todo

empregado deve se sentir seguro em seu ambiente de trabalho e para isso cabe ao empregador criar formas de conscientização e treinar toda sua liderança para que saibam como agir em situações de assédio de clientes contra os empregados, principalmente no setor do comércio varejista. Nesse viés, em grande maioria, os empregados são jovens e muitos em seu primeiro emprego, a rotatividade no ramo do comércio varejista é muito grande, isso devido aos horários de funcionamento. Nesse sentido, o cuidado com o ambiente de trabalho se torna ainda mais importante (Souza, 2015).

De acordo com artigo 216 do Código Penal, no Brasil o assédio é considerado crime, pois “constranger alguém com intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição e de superior hierárquico ou ascendências inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”.

216-A. Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. Pena – detenção, de 1 (um) a 2 (dois) anos (BRASIL,1940).

Assim sendo, é pertinente ressaltar que o assédio moral é um dos obstáculos mais graves enfrentados atualmente pela sociedade. Tal conduta fere o princípio da dignidade humana e vem ganhando bastante notoriedade e tomando uma imensa posição no âmbito jurídico. Sobre isso, aponta Marie-France Hirigoyen (2002, p. 65), que o assédio moral no trabalho é:

Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou à integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

Conforme mencionado anteriormente, o assédio moral no ambiente de trabalho também lesa o princípio da dignidade da pessoa humana, assim como fere o direito de personalidade de cada pessoa. Está previsto na Constituição Federal de 1988 que:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade (BRASIL, 1988).

Deste modo, o assédio sexual é caracterizado por constranger alguém para se obter vantagem sexual, ou seja, são condutas não aceitáveis e não solicitado pela vítima. Normalmente, o autor se faz valer de sua condição de superioridade hierárquica frente à pessoa assediada, podendo ocorrer em qualquer relação onde existe o elemento de poder.

Segundo Pamplona Filho (2006), considera-se comportamento sexual desviado os atos de conduta do homem ou da mulher, que para obter satisfação do seu desejo carnal, utiliza-se de ameaça, seja ela direta ou velada, ilude a outra pessoa, objeto ou desejo, com promessa que sabe de antemão que não será cumprida, porque não pretende mesmo fazê-lo ou porque é impossível realizá-la; ou, ainda age de modo astucioso, destruindo a possibilidade de resistência da vítima.

Para a Lei 12.250/06, assédio é caracterizado por toda ação, gesto ou palavra, praticada de forma repetitiva por um superior degradando a integridade física ou psíquica do subordinado. No ambiente de trabalho, não é difícil de se ver a violência, mas também temos o assédio sofrido contra o empregado por clientes no ambiente de trabalho, quando se trata do comércio varejista. Nesse sentido, o empregador é tão responsável quanto em casos de liderança e de colegas de trabalho. Uma vez que aconteça no ambiente de trabalho, o empregador não pode se manter omissos a qualquer tipo de assédio ao seu empregado, muitos empregadores decidem não fazer nada e fingir que não aconteceu nada, para não perder o cliente. O empregador pode solicitar ao empregado que o mesmo seja cordial e educado no atendimento aos clientes, porém não pode ser forçado a ter sua intimidade invadida e por medo de perder seu emprego ficar calado, pois é fácil deixar passar despercebido em forma de silêncio e invisibilidade.

Salienta-se ainda que, desde o surgimento do tratado de Versalhes em 1919, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) está empenhada em melhorar os padrões de vida e a efetiva proteção da vida e saúde dos trabalhadores, independentemente de qualquer profissão (Carvalho, 2010).

Segundo as normas regulamentadoras da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), as empresas precisam honrar pela defesa e saúde do trabalhador, e não apenas lidando com os acidentes e doenças do trabalho, mas também no fomento à saúde e a qualidade de vida.

3.1 FUNÇÕES DA REPARAÇÃO DO DANO EXTRAPATRIMONIAL

A origem da palavra "compensar" vem do latim "compensare", que significa equilibrar, harmonizar ou "reparar um dano ou desconforto; equilibrar, contrabalançar." O dano extrapatrimonial é uma questão subjetiva e, por isso, não pode ser medido em valores monetários. Diferentemente do dano material, que pode ser facilmente calculado e reembolsado, no dano moral a única opção é uma forma de compensação. A função da compensação é suavizar a dor que a vítima sofreu, pois, por ser um direito ligado à personalidade, é praticamente impossível determinar com precisão o valor ou a extensão do dano moral. Assim, a indenização visa aliviar as consequências do sofrimento (Batista, 2014).

No início, algumas doutrinas e decisões judiciais brasileiras se opunham fortemente à ideia dos danos extrapatrimoniais. O argumento era de que a dor e o sofrimento resultantes de violações dos direitos da personalidade não podiam ser utilizados para compensação, pois não eram de caráter econômico. No entanto, a partir da Constituição Federal de 1988 e do Código Civil de 2002, essa ideia se tornou amplamente aceita, tanto no campo doutrinário quanto pelos Tribunais Superiores. A compensação é voltada para a vítima, tentando amenizar o impacto do dano sofrido. Ao mesmo tempo, a indenização extrapatrimonial tem como objetivo proporcionar um sentimento de satisfação ou contentamento, corrigindo o dano e trazendo uma sensação de bem-estar além da compensação financeira (Vasconcelos, 2016).

Como afirma Venosa (2012), o dinheiro pode provocar na vítima uma sensação de alívio, ajudando a compensar a dor causada pelo ato ilícito. Isso é especialmente verdade quando se leva em consideração que esse dinheiro vem do agressor, privando-o do mesmo. Isso pode trazer uma sensação de "justiça" ou de "vingança", que, querendo ou não, ainda reside no coração das pessoas. Dessa forma, a compensação por danos extrapatrimoniais serve como um conforto psicológico, pois, embora o dinheiro não possa realmente restaurar a moral da vítima, ele pode amenizar um pouco a sensação de injustiça.

Os danos extrapatrimoniais não têm como único objetivo compensar a dor e o sofrimento da vítima, mas também punir quem causou o dano. Portanto, a indenização por dano moral tem a função de dissuadir o agressor de repetir o comportamento ofensivo, servindo também como um alerta para a sociedade. Além do aspecto

compensatório, que visa oferecer alívio à vítima e ajudá-la a superar as angústias e tristezas causadas, a indenização por danos morais tem um caráter punitivo, cuja finalidade é impor uma sanção "exemplar" ao agressor, exigindo que ele pague uma quantia em dinheiro proporcional à gravidade do dano causado (Favaretto, 2014).

A função punitiva busca a reparação justa e adequada, onde o ofensor é obrigado a cumprir com a obrigação de reparar o dano como forma de desculpa pelo seu ato. Segundo Cavalieri Filho, é fundamental impor uma punição ao causador do dano moral para evitar que a violação fique impune e, assim, inibir futuras transgressões. A indenização, portanto, também age como uma forma de penalidade particular em favor da vítima. Se a função punitiva não fosse aplicada aos agressores, haveria uma maior chance de ocorrências futuras, levando a mais vítimas sendo assediadas (Rosenvald, 2014).

Quando se pensa na função punitiva, a primeira coisa que vem à mente é o valor da indenização que será pago à vítima. O valor indenizatório normalmente é determinado com base nas condições pessoais e financeiras de ambos os lados, além da gravidade do ato ofensivo. Por essa razão, não há uma quantia fixa estabelecida para essas indenizações. As funções compensatória e punitiva operam em conjunto, especialmente em casos de assédio sexual no ambiente de trabalho, para garantir que o agressor demonstre arrependimento e cumpra com a obrigação de reparar o sofrimento e a dor causados à vítima. Assim, a função punitiva também se manifesta através da reparação compensatória à vítima de dano extrapatrimonial (Rosenvald, 2014).

Além disso, a função punitiva da indenização tem um papel preventivo, pois desestimula o agressor a praticar atos ilícitos novamente, reduzindo a chance de reincidência. A função de prevenção está intrinsecamente ligada às sanções punitivas, pois as sanções reintegradoras procuram apenas restabelecer o equilíbrio financeiro, sem necessariamente evitar a prática do ilícito. As sanções punitivas, por outro lado, veem a infração como uma quebra do equilíbrio justo que merece ser corrigido (Favaretto, 2014).

Por fim, a função preventiva é uma das mais importantes na responsabilidade civil, pois busca evitar que os infratores repitam atos de assédio ou continuem a cometer ações ilícitas. A função preventiva não vê a pena como um simples castigo ao infrator pelo mal que ele causou, mas sim como um mecanismo para prevenir futuras infrações.

A função preventiva é dividida em dois tipos: geral e especial. A primeira visa desestimular a sociedade como um todo para que atos ilícitos não sejam praticados, enquanto a segunda se concentra no próprio infrator, buscando impedir que ele cometa novas infrações (Moraes, 2013).

Na função preventiva geral, a pena tem um aspecto dissuasório, como explica Cezar Roberto Bittencourt (2000) ao afirmar que com a ameaça de uma pena, a sociedade é alertada sobre quais ações injustas serão punidas, e com a aplicação da pena prometida, mostra-se que essa ameaça será cumprida. Para Bittencourt, a pena age como uma pressão psicológica, usada como um aviso para aqueles que não respeitam a lei, ameaçando aqueles que violam a integridade física, a vida privada, a honra ou a imagem de outras pessoas.

Essa teoria geral preventiva se subdivide em duas partes: a "negativa" e a "positiva". A primeira visa intimidar aqueles que não cometeram crimes, para que não sejam tentados a fazê-lo, enquanto a segunda entende a pena como uma maneira de estabelecer novos valores éticos e morais, tanto para a sociedade quanto para indivíduos que não cometeram condutas ilícitas (Moraes, 2013).

Na teoria geral negativa, Eugênio Raúl Zaffaroni e Nilo Batista (2003) sugerem que a criminalização serve a um propósito utilitarista, desprovido de considerações éticas, tendo como medida a necessidade de desencorajar aqueles que possam sentir-se tentados a cometer delitos. A ideia é que a intimidação pela aplicação de sanções dissuade a coletividade de atos criminosos e reforça a confiança da sociedade na justiça, uma vez que os infratores são efetivamente punidos.

Dessa forma, a função preventiva é crucial para manter a ordem e a segurança social, criando um sistema de freios e contrapesos que impede a disseminação de atos ilícitos e estabelece parâmetros claros para comportamentos aceitáveis. A eficácia da função preventiva reside na capacidade de intimidar potenciais infratores e, ao mesmo tempo, de assegurar à sociedade que a justiça será feita quando leis forem violadas.

4. DA RESPOSANBILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR PELO ASSÉDIO MORAL DE CLIENTES CONTRA OS EMPREGADOS NO AMBIENTE LABORAL

4.1 RESPONSABILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR

A responsabilidade do empregador em relação a danos patrimoniais segue a lógica da responsabilidade civil subjetiva, exigindo a presença de dolo ou culpa do agente. Nesse sentido, a responsabilização do empregador leva em consideração quatro elementos essenciais da responsabilidade civil subjetiva: ação ou omissão; dano; ligação causal; e a intenção ou culpa do agente que causou o dano (Pamplona Filho, 2001).

De acordo com o artigo 186 do Código Civil de 2002, um ato ilícito é caracterizado por uma ação ou omissão consciente, negligente ou imprudente que tenha o potencial de infringir direitos e causar dano a alguém, mesmo que seja apenas de natureza moral. Portanto, além do elemento culposo, também existe o componente volitivo característico de ações dolosas, que se baseiam na vontade livre e consciente de causar prejuízos, violar direitos ou lesionar bens jurídicos (Souza; Souza Filho, 2015).

Como a conduta de assédio tem sempre uma intenção subjacente, ela é invariavelmente ligada a uma atitude dolosa. Por essa razão, seria inconsistente pensar em práticas hostis, repetidas e contínuas, que sejam meramente culposas (no sentido estrito), uma vez que tais ações são sempre acompanhadas pelo objetivo de isolar e humilhar a pessoa assediada (Pamplona Filho, Wyzykowski, Barros, 2016).

No mesmo sentido, para que o assédio moral no ambiente de trabalho seja caracterizado, é fundamental a comprovação da conduta dolosa por parte do assediador, sendo impossível responsabilizar alguém apenas por atos culposos. O motivo é que o assédio moral envolve ações repetitivas que afetam a dignidade e a personalidade do empregado, com o objetivo de marginalizá-lo no ambiente de trabalho ou submetê-lo a condições desfavoráveis. Vale lembrar que ações negligentes ou imprudentes também podem lesar a dignidade do trabalhador. No entanto, para serem consideradas assédio moral laboral, essas ações devem ter um componente de intencionalidade que busca causar danos emocionais, mesmo quando o dano moral é uma consequência (Nelson; Teixeira, 2017).

O artigo 187 do mesmo Código Civil destaca que "também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes." Isso significa que, para fins legais, o abuso de direito é tratado como ato ilícito. Quando um chefe abusa do

seu poder para prejudicar o trabalhador em sua esfera pessoal, está cometendo um abuso de conduta intencional, o que se enquadra em uma prática ilícita (Pamplona Filho; Wyzykowski, Barros, 2016).

O artigo 927 do Código Civil de 2002 estabelece de maneira geral a responsabilidade civil para quem comete um ato ilícito, afirmando que "aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo." A doutrina majoritária entende que esse artigo se refere à responsabilização subjetiva, que exige a comprovação de culpa em sentido amplo, incluindo tanto a culpa quanto o dolo (Souza; Souza Filho, 2015).

Nos casos de assédio moral, a jurisprudência assegura ao empregado o respeito ao direito fundamental à honra, à imagem e à dignidade humana.

RESPONSABILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR – DANOS MORAIS – ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO – OFENSA À HONRA, À IMAGEM E À DIGNIDADE DO TRABALHADOR. O assédio moral no trabalho, segundo Marie-France Hirigoeyen, é "toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, por em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho". (A violência perversa do cotidiano, p. 22). O fenômeno recebe denominações diversas no direito comparado: mobbing (Itália, Alemanha e países escandinavos), bullying (Inglaterra), harassment (Estados Unidos), harcèlement moral (França), ijime (Japão), psicoterror laboral ou acoso moral (em países de língua espanhola), terror psicológico, tortura psicológica ou humilhação no trabalho (em países de língua portuguesa). A doutrina destaca que o assédio moral como uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica do indivíduo, de forma reiterada, possui quatro elementos, a saber: "a) Conduta abusiva; b) Natureza psicológica do atentado à dignidade psíquica do indivíduo; c) Reiteração da conduta; d) Finalidade de exclusão" (Rodolfo Pamplona Filho). No caso, em face da conduta da empresa, é de todo possível se concluir que houve aviltamento às integridades morais dos reclamantes, aí incluídos aspectos íntimos da personalidade humana, sua honra e imagem, haja vista que a reclamada, por seus prepostos, excedeu seus poderes de mando e direção por ocasião do treinamento dos guarás municipais. É evidente que tal conduta do empregador não pode ser suportada, devendo a municipalidade reclamada arcar com a indenização por dano moral, com supedâneo no Código Civil, artigos 186, 187 e 932, III, em função de odioso assédio moral no trabalho. Recurso do município de Amparo que se nega provimento. (Tribunal Regional Eleitoral da 15ª Região, RO 1807120125150060/SP, 048213/2013, 1ª C., 1ª T., Rel. Des. Fábio Allegretti, 2013).

Assim, se um empregador for responsável por assédio moral, a vítima precisará comprovar o ato ilícito para ter direito à compensação, uma vez que a responsabilização é subjetiva. Isso significa que é essencial mostrar que o empregador agiu com dolo, demonstrando um comportamento intencional ao perseguir o empregado, abusar de sua autoridade e ofender a dignidade do trabalhador com a finalidade de prejudicar sua carreira profissional ou até mesmo forçá-lo a pedir demissão (Souza; Souza Filho, 2015).

A imposição reiterada de uma ideologia que aprisione a subjetividade do trabalhador pode ser uma causa de assédio moral, mas isso não impede que tal conduta também seja considerada um abuso do direito de direção. A situação é preocupante, pois, uma vez que o abuso de direito é comprovado, a responsabilização objetiva pode ser aplicada, o que requer apenas a prática do abuso do direito, sem necessidade de dolo ou culpa do agente. Isso está de acordo com o artigo 187, em conjunto com o artigo 927, *caput*, do Código Civil de 2002 (Giannattasio; Prebianca, 2010).

Sem deixar de lado a norma geral, o Código Civil de 2002, em seu artigo 927, parágrafo único, estabelece que haverá obrigação de reparar o dano independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. Reginald Felker (2010) comenta que isso reflete uma responsabilidade atribuída às empresas pelas consequências de suas atividades econômicas, uma ideia que ganhou força na consciência jurídica em todo o mundo nas últimas décadas.

Essa disposição se aplica diretamente a problemas decorrentes do assédio moral no trabalho, pois, se o assédio for praticado por um superior hierárquico ou alguém de posição semelhante à da vítima, o empregador responderá objetivamente pelos danos causados, com base na teoria do risco. A responsabilidade do empregador não se limita ao pagamento do salário; ele também deve assumir os riscos inerentes ao seu negócio e garantir a integridade física e psicológica de seus empregados no ambiente de trabalho. Por essa razão, as empresas devem prestar mais atenção ao local de trabalho para assegurar melhores condições e qualidade de vida para seus funcionários (Alverenga, 2012).

A Súmula 341 do STF indica que é presumida a culpa do patrão ou comitente pelo ato culposo do empregado ou preposto.

Além disso, a responsabilidade civil do empregador não exige a comprovação de culpa, pois o artigo 932, inciso III, e o artigo 933 do Código Civil deixam claro que o empregador responderá pelos atos cometidos por seus empregados ou prepostos, mesmo que não tenha culpa. Isso caracteriza a responsabilidade civil objetiva, bastando provar o ato ilícito, o dano e a relação de causalidade.

O artigo 933 do Código Civil estabelece que as pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo anterior, mesmo sem culpa própria, serão responsabilizadas pelos atos praticados pelos terceiros ali mencionados. Mesmo que o sistema brasileiro não tivesse uma regra expressa excluindo a responsabilidade subjetiva, as ações caracterizadoras de assédio moral, por si só, revelariam a *culpa in eligendo* do empregador, tanto em relação ao funcionário que pratica o assédio quanto ao preposto ou gerente que usa esse tipo de prática reprovável (Silva Neto, 2005).

Há a possibilidade de o empregador propor uma ação regressiva contra seus funcionários pelos atos cometidos por eles, uma medida considerada justa, pois quem realmente violou a lei foi o empregado, e não o empregador diretamente. Dessa forma, o empregador pode recuperar os custos decorrentes do ato ilícito praticado pelo funcionário assediador (Pamplona Filho, 2001).

O empregador que é responsabilizado civilmente por um dano que não causou pode exercer seu direito de regresso contra o empregado ou preposto que cometeu a infração. Isso é o que estabelece o artigo 934 do Código Civil aquele que indenizar um dano causado por outrem pode reaver o valor pago daquele que foi responsável pelo dano, exceto se o causador do dano for seu descendente, absolutamente ou relativamente incapaz. O artigo 934 do Código Civil deve ser interpretado em conjunto com o artigo 462 da Consolidação das Leis do Trabalho (Pamplona Filho, 2006).

Art. 462. Ao empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou convenção coletiva. (...) § 1º - Em caso de dano causado pelo empregado, o desconto será lícito, desde que esta possibilidade tenha sido acordada ou na ocorrência de dolo do empregado. (BRASIL, 1943)

Assim, um empregador que foi responsabilizado de forma objetiva pode buscar ressarcimento pelos danos causados por culpa do empregado, mas, para isso, é necessário que exista um acordo prévio ao incidente. No entanto, a situação é diferente

quando o empregado causa dano de forma intencional, com dolo. Nesses casos, o acordo prévio é desnecessário, permitindo que o empregador realize os descontos a que tem direito (Pamplona Filho, 2006).

Rodolfo Pamplona Filho, Adriana Wyzykowski e Renato Barros (2016) exploram essa questão ao dizer o seguinte: nos casos de assédio moral, o desconto é permitido, já que a conduta do assediador é sempre dolosa. Isso, claro, supondo que o agressor ainda esteja empregado, o que é improvável devido às graves consequências do assédio moral, bem como pela quase certa configuração de justa causa para rescisão contratual, como discutido anteriormente.

4.2 CENÁRIO VAREJISTA MINEIRO EM RELAÇÃO AO ASSÉDIO

Minas Gerais é um estado com uma grande diversidade econômica e, consequentemente, seu comércio varejista reflete essa heterogeneidade. Em Belo Horizonte, a capital, o varejo é dominado por grandes redes e *shopping centers*, enquanto no interior predominam pequenos e médios estabelecimentos, muitos dos quais familiares. A diversidade regional implica em desafios específicos, como a logística de distribuição em áreas mais remotas e a necessidade de adaptar ofertas às características locais dos consumidores.

De acordo com a AMIS, cerca de 40% dos trabalhadores do setor de supermercados em Minas Gerais relataram já terem sido vítimas de assédio moral ou sexual. Esses números são alarmantes e indicam que quase metade da força de trabalho está exposta a situações que comprometem sua dignidade e seu bem-estar (AMIS, 2024).

O Sindcomércio de Sete Lagoas também contribui com dados relevantes, destacando que em 2023, houve um aumento de 25% nas denúncias de assédio em relação ao ano anterior. Este crescimento nas denúncias pode ser atribuído às campanhas de conscientização promovidas pelo sindicato, que têm encorajado mais trabalhadores a se manifestarem contra esses abusos (SINDCOMÉRCIO DE SETE LAGOAS, 2024).

Para enfrentar esse problema, várias medidas podem ser implementadas. Primeiramente, a criação de políticas claras e rigorosas contra o assédio é fundamental. Isso inclui a definição de procedimentos para a denúncia, investigação e punição de

casos de assédio. A AMIS, por exemplo, tem promovido a adoção de códigos de conduta e a realização de treinamentos regulares para gestores e funcionários sobre como identificar e lidar com situações de assédio (AMIS, 2024).

A ABRAS sugere a implementação de canais de denúncia anônimos, que podem oferecer às vítimas um meio seguro de relatar abusos sem medo de retaliação. Além disso, campanhas de conscientização e educação sobre os direitos dos trabalhadores e sobre o que constitui assédio moral e sexual são essenciais para criar um ambiente de trabalho mais seguro e respeitoso (ABRAS, 2024).

O Sindcomércio de Sete Lagoas tem sido proativo ao fornecer suporte psicológico e jurídico para as vítimas, ajudando-as a lidar com as consequências do assédio e a buscar justiça. Programas de apoio, como sessões de terapia e aconselhamento legal, podem ser cruciais para a recuperação das vítimas e para a prevenção de futuros casos (SINDCOMÉRCIO DE SETE LAGOAS, 2024).

4.3 JULGADOS TRT3 E TST

No âmbito da apreciação do Agravo de Instrumento interposto em Recurso de Revista, cuja análise se deu sob a égide da Lei 13.467/2017, a Terceira Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST) proferiu decisão de grande relevância acerca da responsabilidade civil do empregador em casos de agressão física sofrida pelo empregado durante o exercício de suas funções.

No caso concreto, o trabalhador foi vítima de agressão física perpetrada por um cliente enquanto desempenhava suas atividades laborais. A decisão destacou que tal agressão constitui dano *in reipsa*, ou seja, o dano moral é presumido, independentemente da necessidade de comprovação de prejuízo concreto. Este entendimento decorre do princípio de proteção da dignidade da pessoa humana, consagrado no artigo 1º da Constituição Federal, e da responsabilidade do empregador em garantir um ambiente de trabalho seguro e digno para seus empregados.

A responsabilidade objetiva do empregador é fundamentada na premissa de que este deve adotar todas as medidas necessárias para prevenir agressões, sejam elas verbais ou físicas, contra seus trabalhadores. Tal dever encontra respaldo no artigo 7º, inciso XXII, da Constituição Federal, que assegura a redução dos riscos inerentes ao

trabalho, mediante normas de saúde, higiene e segurança. Ademais, o artigo 932, inciso III, do Código Civil, reforça a obrigação do empregador de responder pelos atos de seus prepostos ou representantes, independentemente de culpa.

Pode-se observar:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI 13.467/2017. 1. ASSÉDIO MORAL. PERSEGUIÇÕES. AMEAÇAS E LIMITAÇÃO AO USO DO BANHEIRO. SÚMULA 126/TST. 2. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRESSÃO FÍSICA SOFRIDA PELO EMPREGADO DURANTE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO EMPREGADOR. DANO PRESUMIDO.

[...]A agressão física perpetrada pelo cliente contra o empregado, enquanto esse último está desempenhando suas obrigações funcionais, constitui dano in re ipsa. [...] A responsabilidade do empregador, no caso concreto, além de ser presumida, decorre da ausência de cuidados adequados e medidas razoáveis para garantir um ambiente de trabalho minimamente seguro. A empresa tem o dever de proteger a dignidade dos trabalhadores, conforme estabelecido no artigo 1º da Constituição Federal, e de implementar meios de segurança que previnam agressões verbais e físicas contra seus empregados e representantes. Isso contribui para reduzir os riscos inerentes a sua atividade empresarial, como estipulado no artigo 7º, inciso XXII, da Constituição Federal. [...] o empregador assume os riscos da empresa, do estabelecimento e do próprio contrato de trabalho e sua execução, inclusive o de reparação civil, na forma do artigo 932, III, do Código Civil. [...] Logo, deve ser assegurada ao trabalhador a indenização pelo dano moral sofrido em decorrência da agressão física sofrida. Recurso de revista conhecido e parcialmente provido. [...] (TST - RR-697-96.2019.5.10.0019, Data de Julgamento: 24/04/2024, 3ª Turma, Relator: Ministro Maurício Godinho Delgado)

No presente julgado, restou claro que a empresa não adotou as precauções adequadas para prevenir a agressão sofrida pelo empregado, incorrendo assim em falha no seu dever de zelar pela integridade física e moral de seus trabalhadores. A decisão reafirma a obrigação patronal de assegurar um ambiente de trabalho que resguarde a dignidade e a segurança dos empregados, sob pena de responder por danos morais decorrentes de agressões sofridas durante a execução das atividades laborais.

Dessa forma, a Terceira Turma do TST conheceu e deu provimento parcial ao Recurso de Revista, determinando a condenação do empregador ao pagamento de indenização por danos morais ao empregado agredido. Este julgado reafirma a importância da proteção integral ao trabalhador e a responsabilidade do empregador em

criar e manter condições de trabalho seguras, dignas e saudáveis, sob pena de incorrer em reparação civil pelos danos sofridos.

Outro caso foi observado no Tribunal Superior do Trabalho (TST), ao julgar o Recurso de Revista, examinou a responsabilidade civil do empregador frente à agressão sofrida pela empregada, perpetrada por um cliente no ambiente de trabalho. O Tribunal Regional havia concluído pela existência de conduta culposa omissiva do empregador, reconhecendo o nexo de causalidade e o dano experimentado pela reclamante, ainda que o ato agressivo tenha sido cometido por um terceiro, no caso, um cliente da empresa.

Conforme preceitua o artigo 2º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o empregador assume os riscos da atividade econômica. Nesse contexto, a jurisprudência e a doutrina convergem no entendimento de que a manutenção de um ambiente de trabalho saudável e seguro é um dever inafastável do empregador, conforme disposto nos artigos 7º, incisos XXII e XXIII, 200, inciso VIII, e 225, § 3º, da Constituição Federal. Esse dever não se exime mesmo quando as perturbações no ambiente laboral provêm de terceiros, como clientes.

O empregador tem a obrigação de assegurar a higidez do ambiente de trabalho, evitando práticas que o tornem hostil e impedindo que tanto seus prepostos quanto seus clientes causem constrangimentos ou agressões aos empregados. A responsabilidade pela criação de um ambiente seguro e saudável inclui a adoção de medidas preventivas contra comportamentos abusivos, independentemente da origem do comportamento danoso.

O dano moral, neste caso, é caracterizado como *damnum in reipsa*, significando que a mera ocorrência do fato lesivo é suficiente para presumir a existência do dano, dispensando a necessidade de prova concreta do sofrimento experimentado pela vítima. Este entendimento se baseia na ideia de que o sofrimento resultante do dano moral é de natureza subjetiva e psicológica, não exigindo comprovação material no mundo dos fatos, mas apenas a demonstração do evento danoso e do nexo de causalidade.

Observa-se então o seguinte recurso:

RECURSO DE REVISTA. DANOS MORAIS. INDENIZAÇÃO. AGRESSÃO. CLIENTE. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. CULPA DA EMPRESA.

O Tribunal Regional concluiu que restou caracterizada a conduta culposa omissiva do empregador, o nexo de causalidade e o dano à

reclamante, diante da agressão sofrida, ainda que tenha partido de um cliente da empresa, revelando a responsabilidade civil da empresa pela humilhação sofrida pela obreira, no seu ambiente de trabalho, tendo em vista que o empregador assume os riscos da atividade econômica, nos termos do art. 2º da CLT. A manutenção de um ambiente de trabalho saudável é dever do empregador, de acordo com o disposto nos arts. 7º, XXII e XXIII, 200, VIII, e 225, § 3º, da Carta Constitucional, e esse dever não é afastado quando as possíveis perturbações do ambiente de trabalho são protagonizadas por terceiros. O empregador deve assegurar a higidez do ambiente de trabalho, abstendo-se de praticar condutas que o tornem hostil, impedindo que seus prepostos o façam em relação aos empregados, impedindo que seus empregados assim procedam uns em relação aos outros e, ainda, impedindo que os seus clientes o façam em relação aos trabalhadores pelos quais é responsável. Ademais, a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral é *damnum in re ipsa*, sendo, no caso, suficiente para fins de atribuição de responsabilidade a demonstração do evento potencialmente danoso e a fixação do nexo de causalidade. Assim, inviável exigir-se a prova do sofrimento daquele que suporta o citado dano, pois, nesse caso, estar-se-ia impondo o ônus de demonstrar algo que não se concretiza no mundo dos fatos, mas, tão somente, no âmbito psicológico do lesado. Recurso de revista não conhecido (TST - RR-172-51.2011.5.04.0411, Data de Julgamento: 26/06/2013, 7ª Turma, Relator: Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho).

Dessa forma, o Tribunal reconheceu a responsabilidade civil da empresa pela agressão sofrida pela empregada, evidenciando a falha na adoção de medidas preventivas necessárias para garantir um ambiente de trabalho seguro e digno. Em razão disso, o Recurso de Revista não foi conhecido, mantendo-se a condenação do empregador ao pagamento de indenização por danos morais à reclamante.

Essa decisão reafirma a obrigação dos empregadores em zelar pela integridade física e psicológica de seus empregados, demonstrando que a responsabilidade civil por danos morais decorrentes de agressões no ambiente de trabalho é um dever intrínseco à função de assegurar um ambiente laboral seguro, mesmo quando o agressor não seja um empregado, mas um cliente da empresa.

O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, ao julgar o Recurso Ordinário interposto pela reclamante, analisou a ocorrência de acúmulo de funções, assédio moral e danos morais decorrentes de agressão sofrida pela empregada, perpetrada por um cliente, destacando a ausência de providências por parte da empregadora. A decisão foi proferida sob a égide da Lei 13.467/2017, conhecida como Reforma Trabalhista. A decisão pode ser observada a seguir:

RECURSO ORDINÁRIO. PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI 13.467/2017. ACÚMULO DE FUNÇÕES. ASSÉDIO MORAL. DANOS MORAIS. AGRESSÃO SOFRIDA PELA EMPREGADA E CAUSADA POR CLIENTE. AUSÊNCIA DE PROVIDÊNCIAS PELA EMPREGADORA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] Na espécie, ressalto que a empregadora, que assume os riscos do negócio, tem o dever de propiciar a seus empregados um local de trabalho respeitoso e saudável, sob todos os aspectos, incluindo-se tanto os da salubridade física, quanto o da salubridade psicológica. Muito embora a obreira tenha sido agredida, não há prova de que a Ré tenha tomado qualquer providência para apurar os fatos, inclusive no sentido de identificar o agressor e comunicar o ocorrido à autoridade policial. [...] (TRT-3 - RORsum-0010796-36.2020.5.03.0068, Data de Julgamento: 10/05/2021, 4ª Turma, Relatora: Desembargadora Denise Alves Horta)

No caso em tela, a empregada foi vítima de agressão física por um cliente no ambiente de trabalho. A decisão ressaltou que, embora a obreira tenha sido agredida, não há provas de que a empresa tenha tomado qualquer providência para apurar os fatos, identificar o agressor ou comunicar o ocorrido às autoridades competentes, como a polícia. Esse comportamento omissivo da empregadora configura uma violação dos deveres inerentes ao contrato de trabalho, especialmente no que concerne à manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

A responsabilidade do empregador em proporcionar um ambiente de trabalho respeitoso e saudável está amparada nos princípios constitucionais e legais que regem as relações laborais no Brasil. A Constituição Federal, em seus artigos 7º, incisos XXII e XXIII, e 225, § 3º, bem como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no artigo 2º, atribuem ao empregador a responsabilidade pelos riscos da atividade econômica e pela garantia de condições adequadas de trabalho, tanto no aspecto físico quanto psicológico.

Além disso, o dever de adoção de medidas preventivas e reativas diante de incidentes que comprometam a integridade dos empregados é um corolário do princípio da dignidade da pessoa humana e da valorização do trabalho, fundamentos do ordenamento jurídico trabalhista brasileiro. A omissão da empregadora em não tomar providências adequadas para apurar e mitigar os danos causados pela agressão sofrida pela empregada configura assédio moral, na medida em que contribui para a perpetuação de um ambiente de trabalho hostil e inseguro.

Diante do exposto, o Tribunal concluiu pela responsabilidade da empregadora

em reparar os danos morais sofridos pela empregada, decorrentes tanto da agressão física quanto da omissão na adoção de medidas protetivas subsequentes ao evento. O recurso ordinário foi parcialmente provido, assegurando à reclamante o direito à indenização por danos morais, reconhecendo-se, assim, a falha da empregadora em cumprir seu dever de zelar pela segurança e dignidade de seus empregados.

Este julgado reafirma a necessidade de uma postura proativa dos empregadores na prevenção e resposta a incidentes que comprometam a integridade física e psicológica dos trabalhadores, reforçando a responsabilidade empresarial na criação de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa tratou sobre a responsabilidade civil do empregador no ramo do mercado varejista em casos de assédio moral e sexual de clientes contra empregados. O estudo se mostrou relevante em razão da crescente preocupação com a proteção dos direitos e da integridade dos trabalhadores neste contexto específico de interação com clientes, bem como da necessidade de entender as medidas que os empregadores devem tomar para prevenir e combater o assédio, além de identificar as consequências jurídicas para o empregador que não adota medidas adequadas para proteger seus funcionários.

Ao longo da pesquisa, pôde-se elencar as seguintes limitações: a escassez de estudos específicos sobre a responsabilidade civil do empregador em casos de assédio moral e sexual cometidos por clientes no setor varejista, e a dificuldade em obter dados concretos sobre a eficácia das medidas preventivas adotadas pelas empresas.

No que diz respeito ao objetivo geral, que era analisar a responsabilidade do empregador em situações de assédio moral e sexual cometidos por clientes contra empregados e as consequências jurídicas para o empregador, concluiu-se que a responsabilidade civil objetiva do empregador é estabelecida pelo Código Civil brasileiro, o qual impõe a obrigação de proporcionar um ambiente de trabalho seguro e livre de assédio para seus empregados.

Ao investigar os principais aspectos do assédio moral e sexual praticados por

clientes no ambiente de trabalho varejista, percebe-se que embora o empregador não seja diretamente responsável pelo comportamento dos clientes, ele possui a obrigação de adotar medidas preventivas para proteger seus empregados de tais condutas. Isso inclui a implementação de políticas claras contra o assédio, o fornecimento de treinamento adequado para identificar e lidar com essas situações e a criação de canais seguros para denúncias e relatos de assédio.

Por outro lado, analisar as consequências jurídicas para o empregador em casos de omissão diante de situações de assédio cometidos por clientes contra empregados revela que a negligência pode acarretar em danos à integridade física e psicológica dos empregados, além de sanções legais para a empresa. A responsabilidade civil objetiva do empregador estabelecida pelo Código Civil brasileiro impõe a obrigação de proporcionar um ambiente de trabalho seguro e livre de assédio para seus empregados, sob pena de arcar com as consequências legais advindas da omissão.

Avaliar a eficácia das medidas preventivas e reativas adotadas pelas empresas varejistas para combater e prevenir o assédio moral e sexual no ambiente de trabalho revela que a função preventiva da responsabilidade civil é uma ferramenta poderosa. Estabelecer indenizações por danos morais não apenas busca compensar a vítima, mas também dissuadir o agressor e a sociedade como um todo de perpetuar práticas abusivas. A função punitiva também é relevante, pois impõe sanções exemplares para desestimular a reincidência e reforçar valores éticos no ambiente de trabalho.

Diante disso, a hipótese levantada, que sugeria que a responsabilidade civil objetiva do empregador é fundamental para garantir justiça, proteção ao trabalhador e prevenção de práticas ilícitas, foi confirmada.

Considerando o problema da seguinte pesquisa: "Quais os principais aspectos envolvidos no assédio moral e sexual praticados por clientes e as consequências jurídicas para o empregador no comércio varejista?", pode-se chegar, com a presente pesquisa, à seguinte resposta: A responsabilidade civil do empregador é clara, e a legislação atual impõe sanções rigorosas para casos de omissão. Portanto, o empregador deve estar atento aos riscos e tomar medidas adequadas para evitar consequências jurídicas e garantir a segurança e bem-estar de seus empregados.

REFERÊNCIAS

- ABRAS. **Associação Brasileira de Supermercados**. 2024. Disponível em: <https://www.abras.com.br/>. Acesso em: 26 mai.2024.
- ALVERENGA, Rúbia Zanotelli. A dificuldade probatória do assédio moral. Assédio moral organizacional. **Revista Síntese Trabalhista e Previdenciária**, n.276, p.24-41, 2012.
- AMIS. **Associação Mineira de Supermercados**. 2024. Disponível em: <https://www.amis.org.br/>. Acesso em: 26 mai.2024.
- BARZOTTO, Luciane. Bullying na Lei Federal 13.185/2015: A nova tipologia do assédio moral laboral - **Revista de Direito do Trabalho**, n.11, 2018.
- BATISTA, Francisco Diego Moreira. Critérios para fixação dos danos extrapatrimoniais. **Revista de Direito**, p.1-14, 2014.
- BITENCOURT, Cezar Roberto. **Manual de Direito Penal**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- BRASIL. **Lei nº 14.457, de 21 de setembro de 2022**. Institui o Programa Emprega + Mulheres e Jovens; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, a Lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008, a Lei nº 13.667, de 17 de maio de 2018, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei nº 14.061, de 23 de setembro de 2020, a Lei nº 14.151, de 12 de maio de 2021, e a Lei nº 14.186, de 14 de julho de 2021; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 21 set. 2022.
- BRASIL. **Consolidação das Leis Trabalhistas**. 49 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.
- BRASIL. **Código Civil**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BRASIL. **Lei nº 12.250, de 13 de fevereiro de 2006**. Altera a redação do art. 2º da Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que dispõe sobre o Fundo de Financiamento ao estudante do Ensino Superior e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 14 fev. 2006.
- BRASIL. **Código Penal**. Lei nº 10.224, de 15 de maio de 2001.
- BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1998.
- CARVALHO, Nordson Gonçalves de Carvalho. Considerações acerca do assédio moral no ambiente laboral. **Revista de Direito do Trabalho**, n. 139, p.103-118, 2010.
- CASTRO, Maria do Perpétuo Socorro Wanderley de. **A tarifação da indenização do dano moral: pré-fixação do quantum reparatório**. Salvador: JusPodivm, 2017.

FAVARETTO, Cícero. Os critérios para fixação dos danos morais – Parte I – Critérios Subjetivos. **Jusbrasil**. 2014. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/113718912/os-criterios-para-fixacao-dos-danos-morais-parte-i-criterios-subjetivos>. Acesso em: 25 abr. 2024.

FELKER, Reginald. **O dano moral, o assédio moral e o assédio sexual nas relações de trabalho. Doutrina, Jurisprudência e Legislação**. 3 ed. rev. São Paulo: Ltr, 2010.

GIANNATTASIO, Arthur Roberto Capella; PREBIANCA, Letícia. A Responsabilidade Civil pelo Assédio Moral - Limites e Possibilidades. **Revista LTR - Legislação do Trabalho**, n.2, p.233-241, 2010.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. 4ª. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

LIMA, Bárbara Amélia Arantes Carneiro et al. Reflexões sobre assédio moral: Um estudo à luz da organização pessoense com maior incidência em ações trabalhistas entre 2008 e 2012. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 14, n. 1, p. 201-224, 2014.

MORAES, Henrique Viana Bandeira. Das funções da pena. **Âmbito Jurídico**. 2013. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-penal/das-funcoes-da-pena/#_ftn13. Acesso em: 24 abr. 2024.

NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha. Os Efeitos do Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Da Construção Normativa do Assédio Moral no Ambiente Laboral no Ordenamento Jurídico Brasileiro. **Revista Síntese Trabalhista e Previdenciária**, n.339, p.9-32, 2017.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Responsabilidade civil do empregador por ato do empregado. **Revista Jurídica Trimestral Trabalho & Doutrina**. São Paulo: Saraiva, n.26, p.147-157, 2001.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Noções conceituais sobre o assédio moral na relação de emprego. **Jus Navigandi**, n.1149, 2006.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo; WYZYKOWSKI, Adriana; BARROS, Renato da Costa Lino de Goes. **Assédio moral laboral e direitos fundamentais**. 2. ed. ampl. e rev. São Paulo: Ltr, 2016.

ROSENVALD, Nelson. **As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SILVA NETO, Manoel Jorge e. Assédio moral e atuação do Ministério Público do Trabalho. **Revista de Informação Legislativa**. n. 167, 2005.

SINDCOMÉRCIO. **Sindicato Do Comércio De Sete Lagoas**. 2024. Disponível em: <https://www.sindcomerciosl.com.br/>. Acesso em: 26 mai.2024.

SOUZA, Elisa Cristiane de. **Da voz que cala ao corpo que fala: o assédio moral no ambiente de trabalho como desafio para o serviço social**. 2015. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SOUZA, Ionete de Magalhães; SOUZA FILHO, Washington Navarro. Responsabilidade civil e as implicações jurídico-penais referentes ao assédio moral nas relações trabalhistas. **Revista Síntese Trabalhista e Previdenciária**, n.318, p.89-108, 2015.

VASCONCELOS, Derberth Paula de. Dano moral: conceito e evolução histórica. **Conteúdo Jurídico**, Brasília-DF: 14 mai 2016,

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VIEIRA, Oscar Vilhena. **Direitos fundamentais: uma leitura da jurisprudência do STF**, São Paulo: Ed. Malheiros, 2006.

ZAFFARONI, E. Rául e BATISTA, Nilo. **Direito penal brasileiro I**. Rio de Janeiro: Revan, 2003.