

Mensagem privada de trabalhadora após ofensa não gera justa causa

A 12ª Turma do [Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região \(Grande São Paulo e litoral paulista\)](#) manteve sentença que declarou nula dispensa motivada aplicada a vendedora que enviou mensagem a cliente em resposta a postagem dele nas redes sociais. O consumidor, que se apresenta como influenciador digital, criticou em seu Instagram o atendimento de colegas de trabalho da trabalhadora, disseminando ofensas e ameaças. Na ocasião, ele informou que tentou comprar um sorvete na loja e o pedido foi negado porque a máquina do produto já estava inoperante.

De acordo com prova anexada aos autos, a orientação da empresa era de que o serviço de sobremesas fosse encerrado às 21h30 e, após esse horário, fossem vendidos somente os demais itens já prontos.

Segundo a mulher, gestante à época dos fatos, ela visualizou a publicação por acompanhar o criador de conteúdo, não tendo se identificado como empregada do estabelecimento. No recado, com insultos, disse que ele não poderia gravar as funcionárias e que, pela capacidade de engajamento e pelos milhares de seguidores que possui, “não seria conveniente propagar violência na internet”.

Após o ocorrido, o consumidor registrou reclamação no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da empresa e foi convidado a voltar à loja, com a oferta de uma sobremesa como cortesia. Ao dirigir-se à unidade para retirar o doce, o homem abordou a autora e os dois discutiram. O desentendimento foi tamanho que foi necessária a intervenção dos seguranças do shopping.

Houve nova reclamação no SAC da empresa com menção à última confusão e, em seguida, a trabalhadora foi dispensada por justa causa sob alegação de “mau procedimento, ato lesivo a honra praticado contra qualquer pessoa e contra seus superiores hierárquicos, nos termos do artigo 482” da Consolidação das Leis do Trabalho.

Na carta de desligamento, a empresa menciona que a conduta da vendedora sobre o vídeo postado pelo consumidor “expôs negativamente a imagem da marca e da empresa” e cita o tumulto ocorrido posteriormente para justificar a dispensa.

Honra da empresa não foi ofendida

No acórdão, a desembargadora Tania Bizarro Quirino de Moraes, relatora, manteve os fundamentos da decisão proferida na vara, na qual foi considerado que, como não há prova de que o cliente expôs as mensagens da autora nas redes sociais, a honra objetiva da empresa “não restou ofendida perante um universo maior de clientes, mas tão somente em relação àquele consumidor em específico”.

A magistrada também disse que a celeuma teve origem em postagens do consumidor, ao expor publicamente, para mais de 70 mil seguidores, em rede social de grande alcance, não apenas o problema que ele vivenciou, “mas principalmente as mensagens agressivas enviadas por seus seguidores, que com ele se ‘solidarizavam’ ao sugerir resposta mais firme, inclusive com clara apologia à violência em face das referidas funcionárias da ré”.

Sobre o último episódio, na decisão de origem, mantida pelo colegiado, a juíza afirmou que partiu do consumidor a iniciativa de procurar a reclamante na loja, até mesmo com gestos ameaçadores.

Destacou ainda que não ficou comprovado que a vendedora utilizou o nome da empresa na mensagem privada enviada ao cliente, “de modo que tal fato não poderia ser considerado para a aplicação da justa causa”.

Por fim, a sentença mantida pela Turma converteu o desligamento por falta grave em rescisão imotivada, condenou a ré ao pagamento de verbas rescisórias, de indenização em virtude da estabilidade provisória de gestante e por danos morais





no valor de R\$ 10 mil. Cabe recurso. *Com informações da assessoria de imprensa do TRT-2.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1002134-71.2024.5.02.0612

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mai-28/mensagem-privada-de-trabalhadora-apos-ofensa-nao-gera-justa-causa/>