

Supermercado deve indenizar operadora de caixa agredida por cliente

O **Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (GO)** reconheceu o direito de uma operadora de caixa de supermercado da cidade de Novo Gama (GO), no entorno de Brasília, a receber indenização por **danos morais** por ser agredida por um cliente durante o expediente. A decisão reformou a sentença de primeiro grau, que havia negado o pedido de reparação com o argumento de que o episódio era alheio às atividades da empresa.

De acordo com o processo, a trabalhadora foi alvo de ofensas, ameaças e agressão física por parte de um cliente que se irritou com o preço de um produto. O homem arremessou um recipiente de açafraão contra a mulher, que ficou suja e constrangida diante de outros consumidores.

A operadora de caixa disse que nenhum representante da empresa interveio para conter o cliente, já conhecido no bairro por ser “difícil”, nem prestou assistência depois do ocorrido. Ela relatou que pediu as imagens das câmeras de segurança do local para registrar ocorrência policial, porém, o pedido foi negado pela empresa.

Em consequência do episódio, a operadora foi afastada do serviço por uma semana e diagnosticada com transtorno de ansiedade generalizada. Ao retornar ao trabalho, foi surpreendida com o comunicado de rescisão contratual, segundo ela, em “nítido ato arbitrário da reclamada”.

Ao analisar o recurso da trabalhadora, o relator no TRT-18, desembargador Gentil Pio de Oliveira, deu razão à operadora de caixa.

Para ele, a empresa foi omissa ao não adotar providências para proteger a integridade física e emocional da empregada, descumprindo o dever constitucional de assegurar um ambiente de trabalho seguro.

Segundo o relator, “a reclamada absteve-se de adotar medidas para solucionar o problema, não cumprindo com o seu dever de assegurar à reclamante um meio ambiente de trabalho seguro e equilibrado, direito fundamental assegurado aos trabalhadores pela Constituição Federal”. Ele acrescentou que “o dano moral ficou caracterizado pela vergonha e pelo medo sofridos pela autora, além de comprovado por documentos médicos que atestam o abalo emocional decorrente da agressão”.

Com base nas provas apresentadas e na confissão ficta aplicada à empresa, que não compareceu à audiência, a 1ª Turma do TRT-18 concluiu pela responsabilidade do supermercado e fixou a indenização em R\$ 2,8 mil, valor equivalente a duas vezes o último salário da trabalhadora. O relator considerou que a ofensa foi de natureza leve, conforme critérios do **artigo 223-G** da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). *Com informações da assessoria de imprensa do TRT-18.*

Processo 0010941-02.2024.5.18.0241

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-out-19/supermercado-deve-indenizar-operadora-de-caixa-agredida-por-cliente/>

