

# Empresa que se omite diante de racismo de cliente deve indenizar

23/05/2026

A 1ª Turma do [Tribunal Superior do Trabalho](#) manteve por unanimidade a decisão que condenou um restaurante a indenizar uma atendente que sofreu ofensa racista de um cliente durante o serviço.

A atendente trabalhou no local de março de 2019 a novembro de 2021. Na ação, ela relatou que, durante um atendimento, foi ofendida por um cliente que a chamou de “macaca”, disse que não queria ser atendido por ela e perguntou se ela “desbotava”. Uma das testemunhas confirmou o episódio.

A empresa, em sua defesa, sustentou que, depois de ser informada do incidente, afirmou à empregada que a apoiaria no que ela decidisse. Em resposta, ela teria apenas pedido para não atender mais ao cliente e retornado às suas atividades em outro setor do restaurante.

## Omissão

O juízo de primeiro grau condenou a empresa a pagar uma indenização de R\$ 4 mil à atendente. Segundo a sentença, a omissão da empregadora, que não encaminhou o ofensor às autoridades responsáveis, causou “sofrimento, indignação e angústia à trabalhadora”.

A condenação foi mantida pelo [Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região \(RJ\)](#), para o qual a empresa foi, no mínimo, negligente ao não intervir na situação, nem pedir a retirada do ofensor do local. De acordo com o TRT-1, o dano foi causado por um terceiro que não era completamente estranho à relação trabalhista, por se tratar de um cliente que estava sendo atendido pela empregada.

Ao analisar o recurso da empresa, o relator do processo no TST, ministro Amaury Rodrigues, assinalou que a responsabilidade do empregador foi reconhecida em razão de sua omissão em tomar providências diante das ofensas praticadas por um cliente, e não em virtude de um ato culposo de outro empregado ou preposto.

Diante das circunstâncias do caso, não se trata de responsabilização objetiva (que dispensa a prova de culpa), mas subjetiva, ou seja, decorrente da conduta da própria empresa. *Com informações da assessoria de imprensa do TST.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Ag AIRR 0101093-09.2021.5.01.0069**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mai-23/empresa-que-se-omite-diante-de-racismo-de-cliente-deve-indenizar/>

