

Empresa é responsável por ambiente hostil e xingamentos de usuários

Ao empregador é atribuída a responsabilidade pela prevenção de riscos psicossociais no trabalho, o que inclui a organização e as condições do trabalho, sendo, também, dever da empresa responder por atos praticados por terceiros que causem danos aos empregados, independentemente de culpa.

Com esse entendimento, a 5ª Turma do [Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região \(MG\)](#) manteve a condenação imposta a uma concessionária de rodovias ao pagamento de uma indenização por danos morais a um operador de pedágio.

O empregado era submetido a ambiente laboral hostil, caracterizado por agressões verbais frequentes de usuários e ausência de medidas empresariais de proteção.

Com a decisão da primeira instância, tanto a empresa quanto o empregado recorreram da sentença. A reclamada pretendia a exclusão da indenização, enquanto o trabalhador buscava o aumento do valor. Mas o acórdão, de relatoria do desembargador Paulo Maurício Ribeiro Pires, negou provimento a ambos os recursos, para manter na íntegra a sentença oriunda da 2ª Vara do Trabalho de Alfenas (MG).

De acordo com o colegiado, ficou provado que o trabalhador era exposto diariamente a ambiente de trabalho hostil, com xingamentos, ameaças e situações de tensão provocadas por motoristas insatisfeitos com filas e valores de pedágio, sem que a empregadora adotasse providências eficazes para garantir condições seguras e dignas de trabalho.

A prova testemunhal revelou que os operadores atuavam em ambiente marcado por pressão constante, insuficiência de pessoal e ausência de suporte da gestão, o que gerava desgaste emocional contínuo. Uma testemunha confirmou que agressões verbais dos usuários eram recorrentes e atingiam toda a equipe, sem resposta adequada da empresa.

Sem providências

O acórdão ressaltou que a empregadora foi cientificada do ambiente de trabalho hostil e degradante, mas não tomou providências para enfrentar os problemas, ou ao menos prevenir ou mitigar os danos psíquicos suportados por seus empregados.

Segundo o entendimento adotado pelo colegiado, a conduta omissiva da empregadora configurou violação ao dever legal de assegurar ambiente de trabalho saudável, previsto no [artigo 157 da CLT](#) e no [artigo 7º, inciso XXII, da Constituição Federal](#).

Destacou-se ainda que a [Convenção 190 da Organização Internacional do Trabalho](#), ratificada pelo Brasil, atribui ao empregador a responsabilidade pela prevenção de riscos psicossociais no trabalho, o que inclui a organização e as condições do trabalho.

Na decisão, também foi citado o [artigo 933 do Código Civil](#), segundo o qual o empregador deve responder, independentemente de culpa, por atos praticados por terceiros e que causem danos aos empregados.

Conforme ressaltou o relator, as situações vivenciadas pelo reclamante configuram assédio moral, estando presentes os requisitos necessários à obrigação de reparar, nos termos dos [artigos 186 e 927 do Código Civil](#), quais sejam, a conduta ilícita do empregador (no caso, omissiva), o dano e o nexo de causalidade entre ambos.

O colegiado manteve o valor fixado na sentença (R\$ 7 mil), entendendo que o montante observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, tendo caráter compensatório e pedagógico, sem gerar enriquecimento indevido. *Com informações da assessoria de imprensa do TRT-3.*

