

Ter depressão agravada por pressão de cliente gera indenização

Trabalhador que tem depressão agravada por causa da pressão dos clientes deve ser indenizado. O entendimento é da 2ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho, que reconheceu que uma atendente de hipermercado tem direito a reparação por ter desenvolvido estresse ocupacional.

Steve Crane



Trabalhadora atuava no setor de trocas do hipermercado e chegou a ser agredida por um cliente com liquidificador. Steve Crane

Para os julgadores, o acúmulo de desgastes ocupacionais fez do ambiente de trabalho um lugar potencialmente desencadeador ou agravador da psicopatia.

A operadora afirmou que desenvolveu doenças psicológicas quando trabalhava no setor de trocas, onde era constantemente agredida verbalmente com palavrões pelos clientes, que muitas vezes tentavam fazer trocas fora do prazo de garantia dos produtos. Numa dessas ocasiões, um cliente insatisfeito atirou um liquidificador em sua direção e tentou agredi-la fisicamente. Segundo ela, apesar de várias ocorrências, o hipermercado não dispunha de segurança exclusiva para o setor.

Outro fator que teria agravado o quadro da empregada foi o fato de ter denunciado, juntamente com outra colega, irregularidades cometidas por algumas funcionárias do mesmo setor, que foram demitidas. A partir desse episódio, disse, passou a ser advertida pela gerente e a receber telefonemas anônimos com agressões e ameaças.

Diante dos fatos, o juízo da 2ª Vara do Trabalho de Santos (SP) condenou o mercado a pagar indenização de R\$ 20 mil e a responder pelos honorários médicos da trabalhadora. No entanto, o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (SP), na análise do recurso da empresa, retirou o dano moral.

Entre outros aspectos, o TRT cita o laudo pericial, que concluiu que a trabalhadora não tinha doença ocupacional nem inaptidão para a função, apenas redução parcial da capacidade laboral, mas que poderia exercer outras atividades, “desde que desenvolvidas sob a ação de substâncias psicoativas”.

Estresse ocupacional



O recurso da trabalhadora ao TST começou a ser julgado em 2015, sob a relatoria do desembargador Cláudio Armando Couce, então convocado no TST. Para ele, os episódios narrados são “inconcebíveis para os padrões da sociedade moderna” e demonstram que o empregador, “no mínimo, agiu de forma negligente”.

Em voto-vista convergente, o presidente da turma, ministro José Roberto Freire Pimenta, ressaltou que as conclusões do laudo pericial foram as de que não havia nexos de causalidade entre o trabalho e os distúrbios psicológicos, mas que as condições de trabalho podem ter contribuído para o agravamento do quadro.

Com base nos fatos descritos pelo TRT, o ministro concluiu que a funcionária trabalhava, sim, em permanente estado de tensão. “Houve um acúmulo de estresse ocupacional a partir de duas causas distintas e igualmente relevantes, o que fez do ambiente de trabalho um lugar potencialmente desencadeador ou agravador da psicopatia”, afirmou.

Por unanimidade, o colegiado conheceu do recurso e reconheceu o dever de reparação. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TST.*

Processo RR-636-02.2012.5.02.0442

Date Created

28/07/2017