

O cliente sempre tem razão?

O popular e antigo ditado que é utilizado como uma pergunta no título deste texto em grande parte das situações acaba sendo verdadeiro, entretanto é necessária uma relativização da afirmativa.

Recentemente o MZ Advocacia recebeu uma consulta de um cliente sobre como agir com um cliente que acabou ofendendo gratuitamente um dos colaboradores da empresa com palavras de baixo calão e até mesmo ameaçando o trabalhador com referências de que sabe onde ele mora e que poderia lhe encontrar na sua residência.

A situação acima descrita é um exemplo claro de momento em que o cliente não tem razão, pelo contrário, ele está ofendendo de forma gratuita uma pessoa, o que é passível de uma ação indenizatória por danos morais, e ainda cometendo um crime ao ameaçar o trabalhador.

Do ponto de vista da relação entre o empregador e o colaborador ofendido, é importante que o empregador esteja atento às reações do trabalhador às ofensas, dando todo o suporte necessário para minimizar ou mesmo neutralizar eventual problema psicológico que as ofensas e ameaças possam ter causado.

Já no que tange à situação envolvendo o colaborador ofendido e o cliente que proferiu as ofensas, entende-se que há duas condutas que podem ser eficazes para lidar melhor com a situação.

Uma primeira, considerando que o colaborador sofreu uma ameaça, seria o registro de uma ocorrência, com a opção pela representação criminal contra o cliente que o ofendeu. Ainda que tal conduta não traga um benefício direto ao colaborador ofendido, ela acaba servindo como punição ao ofensor, além do seu caráter pedagógico.

Uma segunda conduta indicada seria mover uma ação indenizatória por danos morais decorrentes das ofensas injustas proferidas. Esta conduta poderá minimamente compensar o abalo moral sofrido pelo colaborador e ainda aplicar mais uma punição ao ofensor, desta vez pecuniária.

Ocorre que em algumas oportunidades a ação indenizatória pode ser vazia, especialmente se o ofensor não possuir patrimônio para arcar com a indenização possivelmente deferida.

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getulio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584

Enquanto empregador, a empresa deve dar todo o suporte para o seu colaborador quando este tipo de episódio ocorre, eis que eventual omissão pode dar ensejo a uma indenização a ser paga ao trabalhador, eis que o empregador tomou conhecimento dos fatos e nada fez.

Neste contexto, é de grande valia estar sempre atendo aos colaboradores da empresa nas relações entre si e também com os clientes, pois se houver negligência com acontecimentos deste tipo, há grande chance de o empregador ser responsabilizado por se omitir diante de situação injusta e até mesmo ilegal.

Vinícius Ongaratto
Advogado do escritório MZ Advocacia
vinicius@mzadvocacia.com.br

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getulio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584