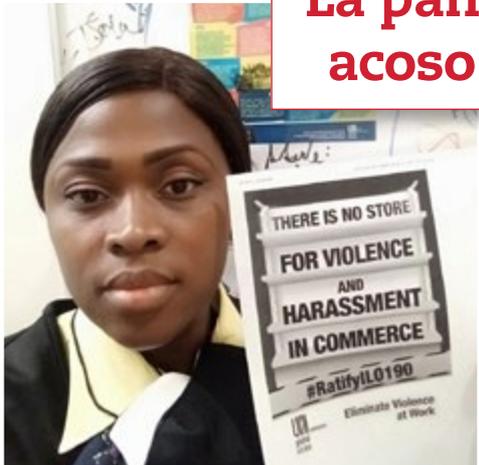


LA VERDAD INCÓMODA

La pandemia de la violencia y el acoso en el sector de comercio





commerce

Este informe ha sido elaborado y publicado en el marco del proyecto “No hay lugar para la violencia y el acoso en el sector de comercio” realizado por UNI Comercio con el apoyo de Union to Union y las afiliadas suecas de UNI Comercio, Handels y Unionen.

UNI Comercio es el sindicato mundial de los sectores minorista y mayorista. Representamos a más de 160 sindicatos y a más de 4 millones de trabajadoras y trabajadores a nivel mundial.

Para más información sobre este informe, pueden ponerse en contacto con nosotros en commerce@uniglobalunion.org

Si son miembros de los medios de comunicación, por favor, también hagan copia a communications@uniglobalunion.org

Índice

Introducción: De la epidemia de la violencia a la pandemia de la violencia	4
Reino Unido: 9 de 10 trabajadores víctimas de comportamientos agresivos	5
Australia: A uno de cada cinco trabajadores se les tosió o escupió a la cara durante la Covid-19	6
Austria: El comercio al límite de su capacidad de aguante	7
Hungría: Violencia verbal, ¡como mínimo una vez a la semana!	8
Japón: La pandemia ha disparado las reclamaciones y el acoso injustificados	9
Suecia: Angustia, estrés y acoso fomentados por la pandemia	10
Turquía: La mitad de las y los trabajadores del sector de comercio piensa que los clientes les tratan mal o muy mal	11
Alemania: Ni denunciado, ni registrado, pero sí parte de la vida cotidiana de los trabajadores	12
Finlandia: La mitad de los trabajadores ha sido objeto de insultos o amenazas	13
Sudáfrica: El empleo precario expone a los trabajadores a un mayor riesgo de acoso	14
Lesoto: El acoso es la norma en el sector minorista	15
Nigeria: El 57,5% de las trabajadoras denuncian violencia de género en el trabajo	15
Bélgica: El 80 por ciento del personal de los comercios ha sido víctima de agresiones	16
Irlanda: Abuso en primera línea	17
Túnez: El acoso y la violencia causan traumatismos mentales y físicos	18
Estados Unidos: Tiroteos en las tiendas y cómo lidiar con lo peor de lo peor	19
Nueva Zelanda: La violencia y los abusos se intensifican más que nunca	20
Chile: Mejor horario de cierre, mejor protección contra la violencia	21
“Estamos reaccionando y estamos marcando la diferencia”	22
<i>Reino Unido, Australia, Japón, Finlandia, Suecia, Perú, Corea, Chile</i>	
Conclusión: Declaración de UNI Comercio sobre la violencia y el acoso	24

Introducción

De la epidemia de la violencia a la pandemia de la violencia

*“Cuando el 85% del personal de los comercios declara haber sido objeto de insultos por parte de un cliente y el 14% declara haber sido objeto de violencia física, sabemos que estamos ante una epidemia” **

Gerard Dwyer Secretario Nacional del Australian Commerce Workers Union (SDA)

Meses antes de que la palabra “pandemia” se instalara en nuestras vidas, la cuestión de la violencia y el acoso contra las y los trabajadores del comercio ya se reconocía como un problema mundial.

En enero de 2020, el Comité Director Mundial de UNI Comercio aprobó por unanimidad la propuesta de iniciar una campaña contra la violencia y el acoso en las tiendas minoristas. Seguidamente, dos meses después, en el Día Internacional de la Mujer, lanzamos la campaña *“No hay lugar para la violencia y el acoso en el sector de comercio”*. **

Pocos días después, la OMS declaró la Covid-19 como pandemia. Los gobiernos y el público en general no tardaron en reconocer que los trabajadores del comercio minorista de alimentos eran “trabajadores esenciales”. En todos los países, durante cada confinamiento, estos trabajadores arriesgaron su vida y su salud para garantizar que nuestras comunidades tuvieran las necesidades básicas para sobrevivir.

Desgraciadamente, ha hecho falta una pandemia para que se reconociera la importancia de su trabajo. La pandemia prosigue y los trabajadores del comercio minorista siguen estando en primera línea.

Hay una verdad que debemos destacar. Es una “verdad incómoda” porque la violencia, el acoso y los maltratos contra las trabajadoras a los trabajadores de primera línea en el sector de comercio se han disparado con la pandemia y “la epidemia de la violencia” se ha convertido en “la pandemia de la violencia” en nuestro sector.

Como demuestran los testimonios de más de 20 países de todos los continentes, mientras los trabajadores del comercio de todo el mundo siguen abasteciendo a la población de sus necesidades vitales, incluso durante los confinamientos más estrictos, han sido deliberadamente objeto de toses, escupitajos, agresiones verbales, daños emocionales, abusos raciales, amenazas, golpes con la mercancía, agresiones físicas, puñaladas e incluso disparos mortales por parte de los clientes.

El 44,6% de las personas empleadas en el sector del comercio son mujeres y la violencia de género en este sector siempre ha sido un problema importante. La pandemia lo ha agravado aún más, tanto en el hogar como en el trabajo.



No obstante, los sindicatos están reaccionando. Como se ve en la última parte de nuestro informe, mediante sus campañas específicas y su trabajo incansable, los sindicatos del sector de comercio están presionando por una mejor legislación y protección de las trabajadoras y los trabajadores y están consiguiendo un progreso notable. Están mostrando la diferencia aportada por los sindicatos gracias a la sindicalización, las acciones colectivas y la negociación colectiva.

Esperamos que este informe ponga bien de relieve lo que los trabajadores del comercio viven casi a diario y demuestre por qué la voz de las y los trabajadores debe ser escuchada y sus reivindicaciones atendidas para proporcionarles toda la protección que se merecen.

Instamos a los gobiernos a:

- ✘ Ratificar el Convenio 190 de la OIT y a
- ✘ Introducir una legislación que proteja a las y los trabajadores

E instamos a todos los minoristas a:

- ✘ Adoptar una política de tolerancia cero frente a la violencia
- ✘ Abordar la lacra de la violencia de género
- ✘ Consultar y negociar con los sindicatos y a
- ✘ Adoptar acciones inmediatas para poner en marcha las medidas necesarias para proteger a su personal

Destacamos nuestro compromiso de permanecer unidos contra toda forma de violencia y acoso en el sector de comercio y de luchar juntos hasta eliminarlos.

¡Porque no hay lugar para la violencia y el acoso en el sector de comercio!

Mathias Bolton

Jefe de Departamento, UNI Comercio

* <https://national.sda.com.au/media-release-industry-first-major-employers-shopping-centres-and-unions-pledge-to-eradicate-customer-abuse-for-good/>

** <https://www.uniglobalunion.org/news/no-store-violence-and-harassment-commerce>

Reino Unido

9 de 10 trabajadores víctimas de comportamientos agresivos

Entre 2017 y 2019, el sindicato Union of Shop, Distributive and Allied Workers of the UK (USDAW) encuestó a entre 1.500 y 7.000 trabajadores para determinar el alcance de la violencia, las amenazas y las agresiones contra los y las trabajadores del sector de comercio. USDAW informó de un alarmante aumento del nivel de incidentes esos años. ¡Luego, estalló la pandemia echando más leña al fuego!



Instantánea de la Semana del Respeto de USDAW 2021. © USDAW

Las conclusiones de la encuesta correspondiente a 2020¹ fueron aún más chocantes:

- ✘ Los insultos, las amenazas y la violencia contra el personal del comercio minorista aumentaron al doble desde el inicio de la pandemia de Coronavirus.
- ✘ Casi nueve de cada diez trabajadoras y trabajadores del comercio minorista sufrieron agresiones verbales en 2020.
- ✘ El 60% del personal encuestado informó de amenazas de violencia física.
- ✘ El 9% dijo haber sido agredido físicamente, lo que significa que uno de cada diez trabajadoras y trabajadores fue objeto de violencia física mientras se encargaba durante la pandemia de garantizar que la gente tuviera acceso a sus necesidades vitales, incluida la comida.
- ✘ El 79% de los encuestados informó de que la violencia y los insultos habían aumentado o aumentado mucho desde el comienzo de la pandemia.
- ✘ Las cuestiones relacionadas con la pandemia, como la obligación de distanciamiento social (24%), las colas para entrar en las tiendas (17%), el hecho de llevar mascarilla (15%), la falta de existencias (15%) y la limitación de las ventas (14%) fueron los principales desencadenantes de la violencia y de las agresiones en 2020.

Las conclusiones de la encuesta correspondiente a 2021² ¡no fueron diferentes en absoluto! Los resultados provisionales concernientes a 3.500 trabajadores del sector minorista muestran que:

- ✘ El 89% fue víctima de agresiones verbales.
- ✘ El 64% sufrió amenazas por parte de un cliente.
- ✘ El 11% fue agredido, lo que supone un 2% más que en 2020. El 46% dijo que no confiaba en que la denuncia de los malos tratos, las amenazas y la violencia cambiara las cosas.
- ✘ 46% dijo que no creía que reportar el abuso, las amenazas y la violencia hiciera ninguna diferencia.

1. USDAW, 2020, "Campaña para acabar con la violencia y las agresiones contra las trabajadoras y los trabajadores del comercio minorista", <https://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=630d6f8e-73df-4ca2-a923-7f1251381614>
 2. <https://www.usdaw.org.uk/About-Us/News/2021/Nov/Respect-for-Shopworkers-Week-Usdaw-survey-reveals>

Testimonios de la primera línea:

Algunos comentarios de las y los trabajadores del sector que respondieron a la encuesta USDAW de 2021:

"Me amenazaron con quemarme viva"

"Me han agredido física y verbalmente, me han escupido, me han dado un puñetazo, me han echado la mano a la garganta."

"Burlarse de mi inteligencia y comentarios misóginos sobre mis capacidades físicas."

"Un cliente me escupió en la cara, en otro incidente un cliente me tiró una cesta llena de mercancía."

"Golpes con carros, agresiones verbales, insultos y empujones."

"Me gritaron y maldijeron, me amenazaron con darme una paliza y quemarme viva."

"Me tiró de la blusa y me metió papel en el escote"

"Me trataron de "p..." porque no teníamos suficientes pavos."



Australia

A uno de cada cinco trabajadores se les tosió o escupió a la cara durante la Covid-19

El sindicato Shop, Distributive and Allied Employees' Association (SDA) de Australia ha estado realizando encuestas sobre la violencia, el acoso y el maltrato contra los trabajadores del sector de comercio como parte de su campaña "No One Deserves a Serve" ("Nadie merece una reprimenda") lanzada en 2017.

Miembros y organizadores de SDA apoyan la campaña "Nadie se merece una reprimenda" © SDA

A finales de 2020, SDA encuestó a 2.338 afiliadas y 17 empleadores. Las principales conclusiones de la encuesta⁴ son como sigue:

- ✘ El 88% de los encuestados sufrió agresiones verbales en los últimos 12 meses.
- ✘ Casi la mitad de los miembros que sufrieron agresiones verbales en los últimos 12 meses dijeron que éstas se producían semanal o mensualmente.
- ✘ Hay más probabilidades de que las mujeres afiliadas hayan sufrido agresiones verbales por parte de un cliente (89%) que los hombres (83%).
- ✘ Casi el 8% de los encuestados dijo haber sido víctima de violencia física por parte de un cliente en los últimos 12 meses.
- ✘ El 10,65% de los encuestados dijo haber sufrido por parte de un cliente incidentes de ofensas de carácter sexual.
- ✘ El 70% de los encuestados afirmó que las agresiones y la violencia fueron más frecuentes durante COVID-19.
- ✘ Más de uno de cada cinco miembros (21,5%) dijo que le habían tosiado o escupido a la cara durante la COVID-19.
- ✘ El 71% de los encuestados dijo que esta experiencia de maltrato y violencia por parte de los clientes había afectado a su salud física o mental.
- ✘ Sólo el 58,5% de los encuestados dijo que había denunciado un incidente de agresión o violencia a su empleador.
- ✘ Los trabajadores jóvenes son mucho menos propensos a denunciar un incidente de agresión y violencia por parte de los clientes porque piensan o que no es lo suficientemente grave, o simplemente que no se hará nada o que no se tomará en serio.

3. Sitio web de la campaña: <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>

4. <https://www.sdavic.org/news/no-one-deserves-serve-survey-results>



Testimonios de la primera línea:

Here are some comments from workers responding to SDA's 2021 survey:

"La clienta me dijo que ojalá me diera un cáncer"

"Me dieron un golpe en la cabeza con un tubo de PVC y me arrojaron un paquete de cerraduras."

"Me arrojaron una piedra al coche a la salida del trabajo."

"Un cliente me agarró por el cuello."

"La clienta solicitó un donativo que le negué y me respondió que me ojalá me diera un cáncer."

"Los clientes me amenazan constantemente, me insultan y me tiran cosas a la cara."

"Los clientes me insultaban por lo menos un par de veces a la semana por hacer mi trabajo, hasta que me agredieron físicamente y sufrí una conmoción cerebral. Estuve de baja durante un mes."

Austria

El comercio al límite de su capacidad de aguante

El sindicato GPA de Austria realizó una encuesta sobre la situación del comercio minorista en la que participaron 3.272 personas para determinar los principales problemas de los trabajadores del sector durante la pandemia. La encuesta señala que el sector del comercio estaba al límite de su capacidad de aguante y que los trabajadores habían llegado al límite de sus fuerzas. No era de extrañar que el aumento de la violencia y el acoso fuera uno de los retos crecientes a los que se enfrentan los trabajadores.



- ✘ Según la encuesta⁵, 51,2% de los participantes declaró que *“los clientes agresivos e indisciplinados”* era algo que les tocaba mucho.
- ✘ En la rueda de prensa en la que se dieron a conocer los resultados de la encuesta, Sabina Eiblmaier y Werner Hackl, de GPA (presidentes de los comités de empresa de INTERSPAR y BILLA), destacaron la gravedad de la situación de la siguiente manera: *“El enfado y la frustración de los consumidores se descargan cada vez más en los comercios y son muchos los lugares en los que ya no se puede garantizar la seguridad de los trabajadores”*.
- ✘ *“Clientes agresivos, la sobrecarga de trabajo, la escasez de personal y la falta de reconocimiento, así como la falta de respeto de los clientes hacia nuestros colegas, son los problemas más importantes”*, dijo Anita Palkovich, Secretaria del Sector de Comercio de GPA.

5. <https://www.gpa.at/kollektivvertrag/handel/handelsangestellte/2021/belastungsgrenze-fuer-handelsangestellte-ist-erreicht>

Testimonios de la primera línea:

GPA observó que casi 1.000 encuestados compartieron sus experiencias personales en comentarios adicionales, lo que supuso el mayor número de respuestas de este tipo que jamás han tenido. He aquí algunas de ellas:

“Siempre ha sido así, pero la cosa se ha puesto muy fea”

“Quisiera un mayor apoyo por parte de las autoridades o de la policía, porque sólo unos pocos clientes respetan las medidas prescritas. Muchos llegan sin mascarillas, son agresivos conmigo y con mis compañeros y NADIE respeta la distancia de seguridad de 2 metros... Además, es una gran carga psicológica tener constantemente miedo de que alguien te agrede verbalmente simplemente por cumplir las normas.”

“Me parece que los clientes descargan toda su frustración en nosotros, las y los dependientes. Siempre ha sido así, pero ahora la cosa se ha puesto muy fea: casi todos los días hay uno o varios clientes que se comportan groseramente.”



KASZ está haciendo campaña para garantizar el respeto a las trabajadoras y los trabajadores del comercio minorista

Hungría

Violencia verbal, ¡como mínimo una vez a la semana!

La encuesta realizada por el sindicato KASZ de Hungría en 2021 reveló que la violencia y el acoso alimentados por la pandemia eran algo que el personal del sector de comercio vivía semanalmente, si no a diario.

Según la encuesta⁶:

- ✘ El 20% de los encuestados declaró haber sufrido violencia física por parte de un cliente.
- ✘ El 40% de los trabajadores no denunció el incidente y el 86% de los trabajadores que lo denunciaron no recibieron ningún apoyo de sus jefes.
- ✘ El 87% de los trabajadores afirma haber sufrido agresiones verbales por parte de un cliente.
- ✘ Una de las preguntas era “¿Con qué frecuencia le tratan mal los clientes? El 9% dijo “nunca”, el 33% “una vez al mes”, el 29% “una vez a la semana”, el 14% “una vez al día” y el 15% “más de una vez al día”.
- ✘ Si bien el 19% de los encuestados dijo que sí cuando se les preguntó si se les respetaba en el trabajo, el 39% dijo “no” y el 42% “a veces”.

6. De la ponencia de Nikoletta KISS en el seminario web de UNI Comercio sobre la violencia y el acoso en el sector de comercio, 17.11.2021

Testimonios de la primera línea:

En la encuesta, KASZ preguntó a los participantes “¿Qué ha sido lo más fuerte que le haya dicho un cliente?” He aquí algunas respuestas:

“Te voy a cortar el cuello”

“Te espero fuera y te voy a moler a golpes.”

“Tu trabajo es lamirme el c.l.”

“No eres más que una esclava”

“Te voy a cortar el cuello, p... maldita ”

“Sois todos unos perdedores porque trabajáis en un supermercado.”

“Los trabajadores del comercio son los últimos de la escala social.”

“No te mereces ni un “hola”, porque eres una m.....”

Japón

La pandemia ha disparado las reclamaciones y el acoso injustificados

El sindicato UA Zensen ha estado haciendo campaña contra la violencia, el acoso y las quejas injustificadas de los clientes en Japón, donde la pandemia ha agravado la situación como en el resto del mundo.

Dos nubes de palabras elaboradas a partir de las encuestas realizadas por UA Zensen en 2017 y 2020 reflejan el impacto de la pandemia. Mientras que “lenguaje abusivo”, “exigencias” y “disculpas” fueron las palabras más utilizadas por los encuestados en 2017, “mascarilla” y “covid-19” ocuparon los primeros puestos de la lista en 2020.



La repercusión de la pandemia era visible incluso en las nubes de palabras

Según las encuestas⁷ llevadas a cabo por UA Zensen con la participación de trabajadores y clientes:

- ✘ Las trabajadoras y los trabajadores atribuyeron el 35,9% de los comportamientos agresivos de los clientes a los efectos de la pandemia de la Covid-19.
- ✘ Entre los encuestados, 15.526 trabajadoras y trabajadores del comercio minorista declararon haber sido víctimas de comportamientos desagradables por parte de los clientes.
- ✘ Más del 60% de los encuestados (incluidos los clientes y los trabajadores) afirmaron que el número de reclamaciones sin fundamento contra las y los trabajadores del comercio minorista ha aumentado recientemente.
- ✘ Casi uno de cada dos clientes (48,3%) declaró haber presenciado personalmente reclamaciones maliciosas (malintencionadas) por parte de clientes contra trabajadores del sector minorista y el 95% de ellos declaró haberse sentido muy mal tras haber presenciado la escena.
- ✘ El sector del comercio minorista ocupa el primer lugar en la lista de sectores con mayor nivel de reclamaciones injustificadas contra los trabajadores por parte de los clientes o los destinatarios del servicio.

7. Las siguientes estadísticas y citas proceden de las presentaciones realizadas por Kenta Ando, de UA Zensen, en el seminario web sobre hipermercados de UNI Comercio (20 de octubre de 2021) y en el seminario web de UNI Comercio sobre violencia y acoso en el sector de comercio (17 de noviembre de 2021).

● Testimonios de la primera línea:

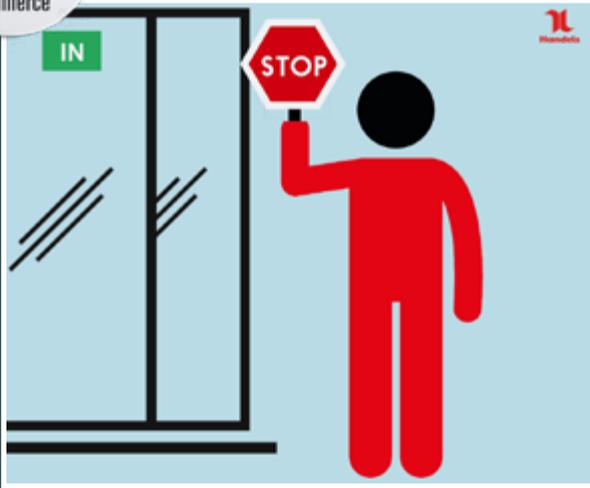
La encuesta de UA Zensen también ayudó a comprender mejor lo que tuvieron que soportar las y los trabajadores del sector de comercio durante la pandemia. He aquí algunos ejemplos:

“Ni te atrevas a tocar eso con tus manos sucias”

Cuando las y los trabajadores pedían a los clientes que se pusieran una mascarilla, muchos de ellos se negaban a llevarla profiriendo insultos y aporreando los mostradores y las cajas.

Cuando las y los trabajadores manipulaban productos en la caja registradora, les gritaban e incluso les decían “Ni te atrevas a tocar eso con tus manos sucias”.

Un cliente agredió físicamente a empleado en una farmacia porque el medicamento no tenía el efecto deseado. El gerente dijo a este último que se aguantara y siguiera trabajando



Suecia

Angustia, estrés y acoso fomentada por la pandemia

Según las Estadísticas de Suecia y la Autoridad Sueca del Entorno Laboral⁸ la violencia y el acoso (especialmente el acoso sexual) eran alarmantemente frecuentes en el sector de comercio incluso antes de la pandemia.

- ✘ Por ejemplo, mientras que el 28% de las trabajadoras del comercio minorista sufrió acoso sexual por parte de un tercero en los últimos 12 meses, la tasa global para todas las trabajadoras del mercado laboral fue del 4%.
- ✘ Igualmente, el 10% de las mujeres del sector minorista declaró haber sufrido acoso sexual por sus jefes o compañeros en los últimos 12 meses, y el nivel fue del 3% para todos los sectores.
- ✘ La encuesta llevada a cabo por Handels también mostró el impacto del acoso en función del género. Mientras que el 49 % de las mujeres en el sector minorista siente inquietud ante el riesgo de acoso, la tasa es del 30 % para los hombres en este sector.

Luego llegó la pandemia complicando aún más el trabajo y la vida de las y los trabajadores del sector comercio. Una encuesta reciente realizada por Handels⁹ reveló el hecho de que los trabajadores del comercio estaban muy inquietos a causa del riesgo de contraer la Covid-19. Las razones subyacentes estaban fuertemente relacionadas con la violencia y el acoso por parte de terceros, ya que **“los clientes que no guardan las distancias”** (83%) y **“las actitudes inconscientes de los clientes”** (81%) encabezaban la lista de razones por las que los trabajadores sentían gran ansiedad.

8. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2019/ensam-pa-jobbet.pdf>

9. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2021/butiksanstalldas-halsa-under-covid-19-pandemin.pdf>



Testimonios de la primera línea:

Las siguientes citas de empleadas y empleados que participaron en la encuesta de Handel's muestran el hecho de que fueron acosados por clientes a los que intentaban ayudar y proteger.

“Los clientes a los que tratamos de proteger nos insultaron”

“Para mí el estrés reside sobre todo en el hecho de que los trabajadores, que no tenemos autoridad, debemos proteger a los clientes asegurándonos de que cumplen las restricciones. Esto ha llevado a un gran aumento de las situaciones en las que estamos expuestos a amenazas, agresiones, insultos, etc. Supone mucho estrés saber que es probable que se produzca una respuesta negativa cuando te ves obligado a decir algo para proteger a los demás.”

“La parte mental de trabajar en una tienda ahora es más difícil, tenemos una gran responsabilidad con los clientes, lo que significa que hay que recordarles constantemente que guarden las distancias, que no creen atascos, etc.... y muchas veces te tratan con malos modos.”

Turquía

La mitad de las y los trabajadores del sector de comercio piensa que los clientes les tratan mal o muy mal

El Dr. Emirali Karadogan, del sindicato Tez Koop-Is de Turquía, realizó un estudio sobre el terreno¹⁰ con la participación de más de 400 empleadas y empleados del sector minorista empleados en las tiendas o supermercados de los centros comerciales de 31 ciudades para determinar y analizar las condiciones de trabajo y las medidas adoptadas durante la pandemia.



Miembros de Tez Koop-Is reivindican la ratificación del Convenio C-190 de la OIT

- ✘ Una de las preguntas de la encuesta era “¿Cómo le tratan los clientes?”. Mientras que el 3,4% de los encuestados dijo “muy bien” y el 49,5% “bien”; la otra mitad de los trabajadores respondió de forma diferente: 33,4% (mal) y 13,7% (muy mal).
- ✘ La encuesta reveló el hecho de que muchos conflictos (y agresiones verbales por parte de los clientes) se debían a la aplicación de las medidas de seguridad implantadas en las tiendas y comercios. El 63,9% de los encuestados declaró que tenía que llamar la atención a los clientes si no respetaban las precauciones, mientras que el 21% de los encuestados dijo que los clientes eran advertidos por los guardias de seguridad.
- ✘ La encuesta también mostró había menos probabilidades de que los miembros del sindicato, cubiertos por un convenio colectivo, acabasen en conflicto con los clientes por el cumplimiento de las normas de seguridad, ya que el 51,2% de los encuestados miembros del sindicato afirmaron que los guardias de seguridad trataban con los clientes que infringían los protocolos de seguridad. Este resultado también puede interpretarse como la diferencia y la mejor protección que proporciona la afiliación sindical y la negociación colectiva.

10. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1896525>

“Me encontré en la comisaría en plena noche mientras mi bebé me esperaba en casa”

Testimonios de la primera línea:

“Una clienta compró un jersey, se lo puso y después de llevarlo un rato en el centro comercial, volvió y quiso devolverlo diciendo “no me queda bien”. Le volví a explicar las normas, pero tuvimos una discusión. Se quitó el jersey, me lo tiró y empezó a insultarme. Luego cogió otro e intentó marcharse sin pagarlo. Acabamos en la comisaría y tuve que declarar hasta la medianoche. Tenía un bebé esperándome en casa y quedé psicológicamente afectada.”

“Pedí a un cliente que se pusiera una mascarilla. No se la puso y reaccionó. El guardia de seguridad vino y también se lo dijo, pero empezó a gritarnos. Entonces llamaron a la policía, y los agentes le escoltaron fuera de la tienda.”

“Se nos dice que habrá un número limitado de clientes en la tienda, pero yo trabajo solo. No puedo controlar ni la entrada ni el número de clientes. Cuando le digo a un cliente que no puedo dejarle entrar, se mete en la tienda diciendo que “Solo voy a echar un vistazo rápido.”

Alemania

Ni denunciado, ni registrado, pero sí parte de la vida cotidiana de los trabajadores

Un joven cajero de una gasolinera en Idar-Oberstein de Alemania fue asesinado a tiros por un cliente el 21 de septiembre de 2021, sólo porque el trabajador le pidió al cliente que siguiera las normas y se pusiera una mascarilla en la tienda.

El asesinato puso más en evidencia el aumento de la violencia y el acoso en el sector del comercio minorista en Alemania y desencadenó también un debate público. La Asociación Profesional de Comercio y Logística de Mercancía, admitió el hecho de que el número de casos no se registraba precisamente porque muchos de los incidentes de violencia y acoso (especialmente la violencia verbal) no les eran notificados.¹¹



"Héroes del comercio. Salvaron el comercio minorista y ¿Quién los protege?"

Según la Asociación Alemana de Comerciantes (HDE), no hubo *"ningún problema nacional o fundamental"* en los comercios. Sin embargo, según Orhan Akman (responsable del grupo especial de ámbito nacional sobre comercio minorista y venta por correo del sindicato Ver.di), la organización de empleadores sencillamente no captó la realidad. Criticando la falta de lugares para denunciar este tipo de agresiones, *"estos casos no aparecen en ninguna estadística oficial. Las empresas y los políticos están fallando a los trabajadores"*, dijo Orhan Akman a la ZDF (emisora pública), *"Son principalmente las mujeres empleadas en el comercio minorista las que son objeto de insultos, amenazas o escupitajos todos los días. Esta es la triste realidad"*¹²

11. <https://www.deutschlandfunknova.de/beitrag/gewaltzunahme-wie-sich-verkaufspersonal-im-einzelhandel-schuetzt>

12. <https://www.zdf.de/nachrichten/panorama/corona-leugner-gewalt-100.html>

13. <https://www.facebook.com/verdiHANDEL/posts/4044361479004288>



Testimonios de la primera línea:

Ver.di Handels, 23 May 2021¹³

"A menudo los trabajadores se sienten abandonados"

"La violencia contra los trabajadores del sector minorista existía antes de la pandemia, pero en los últimos meses se ha agudizado mucho. La inseguridad y el estrés, que padecen muchas personas, se ceban con demasiada frecuencia en las mujeres que constituyen la mayor parte del personal de tiendas y centros comerciales." (Ver.di Handels).

"En el comercio minorista hay millones de contactos con clientes cada día y, por desgracia, los insultos, las amenazas y los improperios forman parte del día a día de la mayoría de las y los trabajadores. El comportamiento agresivo de muchos clientes ha empeorado durante la pandemia. Con frecuencia, las y los trabajadores se sienten abandonados a la hora de hacer cumplir la normativa Covid y deben enfrentarse repetidamente a clientes obstinados sin recibir ningún apoyo. Pedimos a los empresarios que cumplan con su deber de diligencia y tomen medidas concretas para proteger a los trabajadores de cualquier tipo de agresión." (Stefanie Nutzenberger, Member of Ver.di National Executive).

Finlandia

La mitad de los trabajadores ha sido objeto de insultos o amenazas

En Finlandia también se observa un aumento alarmante de la violencia y el acoso en el sector de comercio. Las encuestas realizadas por la Federación Finlandesa de Comercio y el Sindicato de Servicios PAM en 2017 y 2020 mostraron que, en especial, ha aumentado el acoso por parte de los clientes.¹⁴



PAM y la Federación de Comercio de Finlandia están llevando a cabo una campaña titulada "Comportémonos" para fomentar un comportamiento correcto por parte de los clientes.



Según una encuesta reciente¹⁵ realizada por el sindicato PAM en 2020 con la participación de 374 miembros del sindicato empleados en el sector de los servicios, incluido el de comercio:

- ✘ La mitad de los encuestados declara haber sido objeto de insultos o amenazas por parte de los clientes en el último año.
- ✘ Uno de cada diez trabajadores sufrió violencia física o amenazas con objetos punzantes, como un cuchillo, en el último año.
- ✘ El 56% de las trabajadoras del sector minorista afirma haber sufrido acoso sexual. La tasa era del 50% en 2015, lo que indica que el acoso sexual también va en aumento.
- ✘ El 60% de las personas que sufrieron acoso no lo denunciaron a su supervisor porque muchas piensan que no se le daría importancia ni cambiaría nada.
- ✘ Uno de cada cinco encuestados declaró haber cambiado de sector o de trabajo a causa del acoso.
- ✘ La encuesta también reveló, entre otros, el hecho de que algunos trabajadores intentan habituarse al acoso para poder sobrevivir en el sector.

14. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tyosuojeluvaltuutetun-materiaalit/kaupan-harintaohje-eng.pdf>

15. <https://www.pam.fi/en/news/sexual-harassment-is-on-the-rise-say-pam-members-in-a-survey-comments-touching-and-lurid-images.html>



Testimonios de la primera línea:

“Trabajadores fueron provocados y filmados por clientes indisciplinados”

Según la información facilitada por Erika Kähärä, experta en entorno laboral de PAM, algunos clientes visitaban los pequeños comercios sin mascarilla y se acercaban lo más posible a los empleados de la tienda y a otros clientes. Cuando los trabajadores les decían que cumplieran con las medidas de seguridad y se pusieran una mascarilla, “los clientes empezaban a grabar sus reacciones y les daban respuestas muy provocativas, lo que solía llevar a los trabajadores a enfadarse. Luego publicaban estos vídeos en las redes sociales y los difundían como prueba de que reaccionaban de forma exagerada.”

“Comentarios sugestivos hechos con una sonrisita. Por lo general, esto lo hacen hombres pertenecientes a las categorías salariales más alta, que obviamente piensan que es su derecho.” (Auxiliar de ventas, Encuesta de la APM, 2020).

Sudáfrica

El empleo precario expone a los trabajadores a un mayor riesgo de acoso



Lindiwe Alucia Masiteng (Miembro de SACCAWU y del Comité de la Juventud de UNI África)

En enero de 2021, Workers World Labour Show emitió un episodio especial sobre “COVID-19 y la violencia de género en el sector minorista”¹⁶ que puso de manifiesto cómo las formas precarias de empleo pueden exponer a las trabajadoras del comercio minorista a un mayor riesgo de acoso durante una pandemia mundial.

“Hemos observado un aumento de las denuncias por acoso sexual”, dijo Brenita Cloete, tesorera provincial del sindicato SACCAWU, “pero algunas de las trabajadoras no quieren llegar a la totalidad del procedimiento (de denuncia), porque temen que no les den más horas de trabajo, o que les recorten la jornada laboral. Es muy raro que se llegue hasta el final”.

La pandemia hizo que el derecho a un trayecto seguro de ida y vuelta al trabajo fuera aún más importante, dado que los cambios en los horarios de apertura y cierre de las tiendas y la falta de transporte público seguro hicieron que el trayecto al trabajo fuera más peligroso, especialmente para las trabajadoras del comercio, como señaló SACCAWU en un comunicado de prensa: “Los trabajadores, especialmente las trabajadoras, son vulnerables a la violencia de género y al acoso sexual, por lo que los empleadores están contribuyendo a aumentar los niveles de violencia de género”.¹⁷

La incidencia mencionada por Patricia Nyman, Coordinadora Nacional de Género de SACCAWU, señala lo peligroso que puede llegar a ser.

“Hubo un caso... en el que el director no proporcionó el transporte necesario según el convenio colectivo y la empleada tuvo que organizar su propio transporte a altas horas de la noche. Cuando estaba esperando el taxi que la llevaría a casa, fue brutalmente violada”.¹⁸

16. El caso completo está disponible aquí: <https://www.youtube.com/watch?v=FvWtoRi-Kb4&t=103s>

17. <https://saccawu.org.za/supermarket-workers-a-new-frontline/>

18. https://en.breakingthecircle.org/descargas/en/activityworkbook/Facilitator-guide_en_web.pdf (p.24)



Testimonios de la primera línea:

“Me acosaron y la dirección casi me echan la culpa a mí”

“No lo vi, vino por detrás y me tocó. De hecho, me enfadé mucho, muchísimo. Todo el mundo en la tienda lo sabía... Lo llevé a la dirección. Había mucha gente de su lado y se dijeron muchas cosas sobre mí... Casi me echaron la culpa a mí” (Una trabajadora del comercio minorista, COVID-19 y Violencia de género en el sector minorista, Workers World Labour Show).

“En muchos casos se oculta porque, desde el punto de vista de la víctima, salvar su trabajo y sus ingresos es mucho mejor que tener que hablar de la violencia y arriesgarse a perder su trabajo. La violencia se hace clandestina” (Patricia Nyman, Coordinadora Nacional de Género de SACCAWU, Facilitator Guide, p.13).

Lesoto

El acoso es la norma en el sector minorista



En la 5ª Conferencia de Mujeres de UNI África, celebrada en diciembre de 2021, las líderes y activistas sindicales se comprometieron a luchar contra la violencia y el acoso en el trabajo.

Según la nota informativa facilitada por el National Union of Commerce, Catering and Allied Workers (NUCCAW) de Lesoto para este informe:

- ✘ Existen muchos obstáculos para denunciar la violencia y el acoso en el sector del comercio, como las barreras culturales y la falta de mecanismos de denuncia e información.
- ✘ Por otra parte, algunos trabajadores acaban pensando que el acoso es la norma en el sector, por lo que no denuncian los casos de violencia y acoso por considerarlos parte del trabajo.
- ✘ Cuando los clientes insultan o acosan a los trabajadores, la dirección de la empresa interviene para calmar la situación, pero no toma más medidas contra los clientes acosadores.
- ✘ En algunos casos, los gerentes acosan a los trabajadores y éstos no denuncian para no poner en peligro su empleo. A veces, denuncian el acoso después de dejar el trabajo, pero resulta muy difícil para el sindicato seguir la traza a sus denuncias.
- ✘ Otro problema es la reticencia de los empresarios a tomar las medidas necesarias en los casos de violencia y acoso denunciados y su práctica habitual de intimidar o penalizar a los trabajadores en lugar de ofrecerles reparación.
- ✘ En tres incidentes diferentes denunciados por el sindicato NUCCAW, los trabajadores que presentaron una reclamación por violencia y acoso fueron obligados a dimitir o despedidos por la dirección.

Nigeria

El 57,5% de las trabajadoras denuncian violencia de género en el trabajo

Según una encuesta¹⁹ realizada por el Nigeria Labour Congress and Solidarity Centre en 2020:

- ✘ 57,5% de las trabajadoras entrevistadas declaró haber sufrido violencia de género y acoso en el trabajo.
- ✘ Más de la mitad (52,2%) de las encuestadas señaló que habían sido amenazadas mientras estaban en el trabajo o en su camino de ida y vuelta.
- ✘ Más de un tercio (35,9%) de las encuestadas afirmó que incluso cuando se denunciaban las violaciones, rara vez se hacía justicia.

La pandemia hizo que las trabajadoras nigerianas fueran más vulnerables a la violencia de género en el trabajo, según la experiencia de una cargadora del mercado²⁰ de Lagos citada abajo que señala:

Testimonios de la primera línea:

“Hay días que sencillamente no quiero ir a trabajar”

“Han despedido a mi marido y no puedo ver a mis hijos pasar hambre. En el mercado, sufro acoso sexual por parte de los propietarios de las tiendas. Algunos se me acercan y me animan a quedar con ellos en un hotel, diciendo que me ayudarán a encontrar un trabajo mejor. Hay días en los que sencillamente no quiero ir a trabajar, pero debo alimentar a mi familia. No denuncié a estos hombres porque no quiero arriesgar de perderlos como clientes. He sufrido mucho acoso sexual mientras intentaba llegar a casa en el autobús público. Hombres desconocidos me tocan los pechos o las nalgas. Me siento sucia cuando me bajo... Estos incidentes son casi una parte normal de mi viaje diario al trabajo.”

19. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/11/Nigeria.GBVH-in-the-World-of-Work-Nigeria.10.2021.pdf>

20. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/02/Gender.Publications.Made-for-this-Moment.12.20.pdf> (p.7)



Belgium

El 80% del personal de los comercios ha sido víctima de agresiones

El sindicato ACV Puls organizó talleres en línea para sus miembros sobre cómo combatir la violencia y el acoso en el trabajo durante la pandemia

Según una encuesta realizada por el sindicato ACV Puls de Bélgica, que agrupa a más de 21.000 trabajadoras y trabajadores del sector minorista:

- ✘ Desde el inicio de la pandemia, nada menos que el 80% de las trabajadoras y los trabajadores han sufrido agresiones verbales o incluso físicas en las tiendas.²¹
- ✘ El 70% de los encuestados afirmó que los clientes tenían un comportamiento mucho más irascible desde el brote de Covid-19.
- ✘ Tres de cada cuatro trabajadores declararon haber sido amenazados verbalmente por un cliente.
- ✘ Uno de cada tres encuestados indicó que se enfrentaba a agresiones verbales entre semanales y diarias.
- ✘ Más del 70% de los trabajadores declaró que espera que el gobierno desempeñe un papel más activo en la prevención de la violencia y el acoso.²²

21. <https://trends.knack.be/economie/bedrijven/acv-puls-vreest-voor-agressie-door-klanten-na-herinvoering-mondmaskers-in-winkels/article-belga-1794329.html?>

22. <https://www.hetacv.be/nieuws-algemeene-pagina/2020/09/30/acv-puls-biedt-workshops-aan-tegen-agressie!>

23. https://www.rtbf.be/info/societe/detail_une-partie-du-personnel-de-l-hypermarche-carrefour-de-berchem-en-greve-suite-a-plusieurs-agressions?id=10747405

Manuel González, representante del sindicato CNE de Bélgica para varias tiendas, describe una serie de incidentes acaecidos en una sola tienda de Berchem:²³

Testimonios de la primera línea:

“El personal víctima de golpes, mordiscos y agresiones”

“Primero, un guardia de seguridad detuvo a alguien por robo. El guardia fue víctima de mordiscos y golpes.”

“Dos días más tarde, un guardia tuvo que intervenir después de que un cliente se comportara de forma inapropiada. Pidió al cliente que saliera de la tienda. El guardia y un miembro del personal acompañaron al cliente al exterior, donde el cliente soltó a su perro y dejó que atacara al personal.”

“Dos clientes golpearon a un estudiante empleado a tiempo parcial. Una encargada del personal de caja había pedido a estos clientes que se pusieran una mascarilla y los clientes la insultaron violentamente. El estudiante les pidió que fueran educados. Entonces, le dieron literalmente una paliza.”

“La pandemia Covid no ha ayudado a la situación, pero tampoco podemos culparla de todo”, dijo Manuel González, del sindicato CNE. “Llevo más de diez años denunciando este comportamiento agresivo en las tiendas. No es normal que los empleados vengan a trabajar y no estén seguros en su lugar de trabajo.”

Irlanda

Abuso en primera línea

La encuesta realizada por Mandate Trade Union of Ireland reveló que los abusos ya eran alarmantes en el sector de comercio antes de la pandemia. A medida que la Covid-19 se propagaba por el país, la violencia, el acoso y las agresiones a los trabajadores del sector también iban en aumento.

El sindicato Mandate ha llevado a cabo una campaña titulada "Respeto a las trabajadoras y los trabajadores del comercio minorista"



Según la encuesta²⁴ que cubría a alrededor de 1.000 trabajadoras y trabajadores:

- ✘ El 74% del personal de los comercios sufrió abusos verbales por parte de un cliente en el último año, el 10% todos los días, el 30% todas las semanas y el 41% todos los meses.
- ✘ Otro 30% fue amenazado por un cliente en el último año.
- ✘ Casi el 10% fue agredido por un cliente en el transcurso de su trabajo.

Luego se produjo la pandemia y la situación empeoró aún más... El personal del sector de comercio se ha visto muy afectado por la pandemia Covid-19 como tal, así como por la de la violencia:

- ✘ Los datos de la Oficina Central de Estadística de Irlanda mostraron que "los auxiliares de venta al por menor, los cajeros y fueron los trabajadores más propensos a contraer el virus en la segunda y tercera oleada de la pandemia".²⁵
- ✘ Por si fuera poco, el sindicato Mandate ha recibido repetidamente informes preocupantes sobre el aumento de las agresiones al personal de las tiendas. "Las trabajadoras y los trabajadores de las tiendas han estado en primera línea", dijo el Secretario General de Mandate, Gerry Light, añadiendo que "el maltrato no forma parte del trabajo y no cuesta nada mostrar respeto y apoyo a las trabajadoras y los trabajadores que han mantenido nuestras estanterías llenas durante la pandemia".²⁶
- ✘ "Estos trabajadores "esenciales", que nos han mantenido alimentados y vestidos durante toda la emergencia de la pandemia Covid-19, no se merecen las condiciones indecentes en las que muchos se ven obligados a trabajar", señaló el sindicato Mandate en un comunicado de prensa. "Y seguro que no se merecen el nivel de comportamientos abusivos padecidos por muchos de ellos en los últimos meses por el simple hecho de cumplir con su trabajo."²⁷
- ✘ El aumento inquietante de las agresiones y el acoso al personal del sector de comercio fue tan evidente que Simon Harris (ex ministro de Sanidad) condenó estos comportamientos de los clientes contra los trabajadores tras comprobar personalmente cómo "reaccionaban" cuando se les pedía amablemente que se pusieran una mascarilla, diciendo: "No sean imbéciles, pónganse una mascarilla".²⁸

24. <https://www.respectretailworkers.ie/respectretailworkers.pdf>

25. <https://www.independent.ie/world-news/coronavirus/retail-workers-were-hardest-hit-by-second-and-third-waves-of-covid-pandemic-40909489.html>

26. <https://mandate.ie/2021/12/retail-union-asks-public-to-show-renewed-respect-and-support-to-shop-workers-in-run-up-to-christmas/>

27. <https://mandate.ie/2020/11/retailers-and-government-must-lead-by-example-and-show-respect-to-retail-workers/>

28. <https://www.irishpost.com/news/dont-be-a-jerk-wear-the-mask-simon-harris-condemns-abuse-of-retail-workers-by-customers-190681>

Testimonios de la primera línea:

"A veces la situación resulta muy deprimente"

"Un cliente me escupió y otro me dijo que me guardara las espaldas cuando saliera de la tienda."

"Tengo experiencia de primera mano de clientes que emprenden agresiones verbales a causa de las políticas de la empresa que tengo que seguir. A veces resulta muy deprimente."

"Me han insultado, me han increpado y me han tirado objetos del almacén a la cara. Necesitamos una mejor protección en el trabajo antes de que alguien resulte gravemente herido."

Túnez

El acoso y la violencia causan traumatismos mentales y físicos



Sindicatos tunecinos hacen campaña por la ratificación del Convenio 190 de la OIT.

“Incluso antes de que el término Covid-19 se convirtiera en parte integrante de nuestro vocabulario; la violencia, el acoso, el estrés y la angustia en el trabajo ya eran problemas importantes en el sector de comercio”, señala el sindicato FGTA-UGTT de Túnez. “Con la pandemia, han alcanzado un nivel de gravedad perjudicial para el bienestar mental y físico de las trabajadoras y los trabajadores.”

Según el informe facilitado por el sindicato FGTA-UGTT de Túnez, que representa a los trabajadores del comercio minorista, entre otros:

- ✘ Muchos trabajadores se sintieron desamparados ante los profundos cambios que tuvieron que afrontar. Los que están en primera línea atendiendo a los clientes y los que velan por la seguridad de ellos, especialmente en las entradas y salidas en las tiendas, han sufrido situaciones de estrés debido a la pandemia
- ✘ El aumento de la carga de trabajo y de las horas de trabajo, los descansos insuficientes, el hecho de trabajar con el temor constante de contagiarse en el trabajo y transmitir el virus a sus familias, la falta de servicios de atención, los despidos masivos y el miedo a perder el empleo hicieron que la vida del personal del sector de comercio fuera mucho más difícil.
- ✘ Por si fuera poco, la violencia y el acoso en el lugar de trabajo han aumentado drásticamente durante la crisis.

El personal de primera línea, como el de los supermercados, se ha enfrentado a la violencia y al acoso debido a la escasez de alimentos. Muchos guardias de seguridad han sido agredidos cuando intentaban hacer cumplir las medidas de seguridad, incluido el uso de mascarillas.

- ✘ El acoso psicológico, el maltrato a los trabajadores por parte de los clientes, la violencia y las agresiones físicas han perjudicado gravemente la salud mental y el bienestar general de ellos.
- ✘ La violencia y el acoso en el trabajo afectan especialmente a las trabajadoras del comercio minorista, que también sufren discriminación en el trabajo y un reparto desigual de las responsabilidades de cuidado en el hogar.

Testimonios de la primera línea:

“La incertidumbre lleva al personal incluso a tener ideas suicidas”

“Ante este nivel inimaginable de incertidumbre, los trabajadores experimentan cambios de humor, baja motivación, extenuación, ansiedad, depresión, agotamiento e incluso ideas suicidas. Según los médicos del trabajo, las reacciones son a veces físicas, como problemas digestivos, fluctuaciones del apetito y del peso, reacciones cutáneas, fatiga, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, dolores de cabeza u otros dolores inexplicables. Esto también puede dar lugar, como respuesta, a un aumento del consumo de tabaco, alcohol y estupefacientes. Si no se evalúan y abordan adecuadamente, estos riesgos psicológicos pueden desencadenar problemas de salud mental aún más graves”. (Sindicato FGTA-UGTT)

Estados Unidos

Tiroteos en las tiendas y cómo lidiar con lo peor de lo peor

Según los informes internos de UFCW International, al menos 50.600 trabajadores del sector minorista y de la alimentación se contagiaron o estuvieron expuestos al Covid-19; y como mínimo 213 adores del sector minorista y de la alimentación perdieron la vida a causa de la pandemia²⁹. No es sólo el virus mortal el que amenaza a las trabajadoras y los trabajadores del comercio; las agresiones, el acoso y la violencia, incluidos los tiroteos en las tiendas, los ponen en mayor peligro.



“Eso de que el cliente siempre tiene razón es absurdo”, dijo Stuart Appelbaum, Presidente de RWDSU/UFCW y UNI Comercio

- ✘ Según datos del FBI, 78 personas, entre ellas muchos trabajadores del sector minorista, murieron en 28 tiroteos en tiendas de comestibles entre 2000 y 2020.³⁰
- ✘ La pandemia agravó aún más la situación, ya que las restricciones, la escasez de existencias y las medidas de seguridad echaron más leña al fuego.
- ✘ Calvin Munerlyn, vigilante de una tienda fue asesinado a tiros por aplicar la política de mascarillas y rechazar la entrada de una clienta a la tienda por no llevar la cara cubierta.³¹
- ✘ Laquitta Willis, cajera de un supermercado, fue asesinada a tiros por un cliente al que pidió que se pusiera una mascarilla.³²
- ✘ Después de otro tiroteo en una tienda de comestibles en Boulder, Colorado, que causó la muerte de 10 personas, incluido un joven gerente de una tienda de comestibles, el New York Times informó de que el personal de las tiendas de

comestibles estaba lidiando con “lo peor de lo peor”, citando a Kim Cordovo, la presidenta de la Sección 7 del sindicato UFCW, que destacó el aumento alarmante del acoso y la violencia contra las y los trabajadores: “Han visto comportamientos horribles por parte de los clientes, escupirles, abofetearles, negarse a llevar mascarillas, pero ellos se convirtieron en los primeros héroes”.³³

- ✘ En un tiroteo a gran escala en una tienda Kroger de Memphis, 10 trabajadores de alimentación, representados por el United Food and Commercial Workers International Union (UFCW), resultaron heridos. “Nadie en ninguna parte de Memphis o de Estados Unidos debería tener que enfrentarse a la violencia en el trabajo o en su comunidad y nosotros, como nación, debemos hacer más para evitar que se produzcan estos actos de violencia” dijo Marc Perrone, Presidente del UFCW Internacional.³⁴

29. <https://www.ufcw.org/press-releases/americas-largest-retail-union-calls-on-ceos-for-action-on-omicron-and-winter-covid-surge-to-protect-essential-workers-and-customers/>

30. <https://www.fbi.gov/file-repository/active-shooter-incidents-in-the-us-2020-070121.pdf/view>

31. <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-52540266>

32. <https://www.nytimes.com/2021/06/14/us/georgia-shooting-grocery-store-mask.html>

33. <https://www.nytimes.com/2021/03/23/us/grocery-store-workers-boulder.html>

34. <https://www.ufcw.org/press-releases/ufcw-condemns-shooting-at-kroger-store-in-memphis/>

35. https://www.local338.org/index.php?option=com_content&view=article&id=294

36. <https://www.washingtonpost.com/nation/2021/09/25/us-grocery-store-shootings/>



Testimonios de la primera línea:

“La violencia con armas debe ser reconocida como un problema de seguridad laboral”

El gerente de una tienda resultó muerto y otros dos trabajadores fueron heridos por un compañero de trabajo que abrió fuego en una tienda Stop & Shop en West Hempstead. “Como sociedad debemos reconocer que la violencia con armas es un problema de seguridad laboral. Para remediar esta situación, debemos efectuar cambios para garantizar que esto no vuelva a suceder. Se lo debemos a nuestros trabajadores y trabajadoras esenciales”, dijo John Durso, Presidente de la Sección 338 de RWDSU/UFCW que representa una gran parte del personal de la tienda.³⁵

“Nos jugamos la vida todo el tiempo con el coronavirus y ahora con todos estos tiroteos multitudinarios. Al igual que yo, muchos piensan: ‘Oye, ¿seremos los siguientes?’” dijo E. Chávez, cajero en una tienda.³⁶



First Union lucha por mejorar las condiciones, los salarios y la seguridad en el trabajo.

Nueva Zelanda

La violencia y los abusos se intensifican más que nunca

En Nueva Zelanda, dos incidentes de apuñalamiento estremecedores en dos tiendas durante la pandemia pusieron de relieve el problema de la violencia y el acoso existente desde hace tiempo en el sector.

- ✘ En mayo de 2021, un cliente que no podía permitirse comprar cerveza en un supermercado apuñaló e hirió gravemente a dos trabajadores de la tienda y a otros dos compradores. A una trabajadora le acuchilló la cara desde el lóbulo de la oreja hasta la barbilla, la empujó al suelo, le dijo “te voy a matar” y siguió apuñalándola. Se salvó gracias a la intervención del gerente de la tienda y de otros clientes.³⁷
- ✘ 4 meses después, en Auckland, un violento extremista apuñaló e hirió a siete personas, entre ellas algunos trabajadores de un supermercado, antes de ser abatido por la policía.³⁸
- ✘ “Estamos preocupados por esta escalada de violencia dirigida a nuestro equipo”, dijo el director general de la cadena de supermercados donde fueron apuñaladas cuatro personas.³⁹ El director general de seguridad de la empresa confirmó la gravedad del problema: “Nos preocupa tanto la frecuencia como la gravedad de las agresiones en nuestras tiendas.”⁴⁰
- ✘ El director ejecutivo de la organización de minoristas, Retail NZ, coincidió en que las agresiones habían aumentado con la pandemia: “Hay un modelo de comportamiento violento y antisocial que estamos viendo en todas partes. Es un problema generalizado en todo el país”.⁴¹

37. <https://www.odt.co.nz/star-news/star-national/countdown-stabbings-man-pleads-guilt-attempted-murder>

38. <https://www.bbc.com/news/world-asia-58405213>

39. <https://www.stuff.co.nz/national/crime/125116566/stabbing-in-dunedin-shock-devastation-as-carnage-unfolded-at-a-countdown-supermarket>

40. <https://www.stuff.co.nz/national/125089098/countdown-rep-overwhelmed-with-emotion-when-speaking-about-traumatic-dunedin-stabbing?rm=a>

41. <https://www.stuff.co.nz/national/125008074/stabbing-in-dunedin-supermarkets-look-at-safety-measures-amid-rise-in-aggressive-incidents>

42. <https://www.1news.co.nz/one-news/new-zealand/after-tough-year-supermarket-workers-frontlines-again-following-countdown-stabbings/>

43. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>

44. <https://www.1news.co.nz/2022/01/10/many-workers-struggling-with-pay-conditions-amid-pandemic/>

45. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>



Testimonios de la primera línea:

“Hay que estar alerta, 24 horas al día, 7 días a la semana”

“El aumento de las agresiones a los clientes comenzó durante el cierre del año pasado y parece haber continuado”, dijo Tali Williams, Secretaria de comercio de First Union, añadiendo: “La gente debería poder venir a trabajar sabiendo que regresará a casa sana y salva con su familia”.⁴² Williams también puso de relieve la pandemia de violencia: “En todo el país, el personal está nervioso por la exposición que tienen como trabajadores de primera línea en los supermercados, no sólo al virus, sino a este tipo de violencia.”⁴³

“Tengo la sensación de que hay que estar alerta, las 24 horas del día, los 7 días de la semana”, dice Pepi Campbell, trabajadora del supermercado de Dunedin, refiriéndose a los abusos y enfrentamientos a los que se enfrenta, añadiendo: “El sueldo ni siquiera cubre lo que tenemos que hacer.”⁴⁴

Kalein Howard, una experimentada trabajadora del sector minorista, informó de que los dos últimos años han sido de los peores de su carrera: “Hemos sufrido abusos físicos, nos han lanzado objetos. Trabajadores han dicho que les han escupido... Estaba demasiado traumatizada para trabajar.”⁴⁵

Chile

Mejor horario de cierre, mejor protección contra la violencia

Las trabajadoras representan el 70% de la mano de obra del sector del comercio en Chile. Los horarios de cierre tardío y la falta de transporte público seguro las exponen a un mayor riesgo de violencia y acoso sexual durante la pandemia y los sindicatos del comercio chileno unieron sus fuerzas para conseguir mejores horarios de cierre y protección para las trabajadoras de este sector.



Los sindicatos chilenos del comercio minorista chileno se movilizan por una mayor protección contra la violencia.

- ✘ La Confederación de Trabajadores del Comercio de Chile (CONATRACOPS) y otras organizaciones de trabajadores del comercio han creado “la Alianza de Trabajadores del Comercio de Chile” (ATCOMER) y han lanzado una campaña titulada “*Cerremos a las 19h el Comercio*” en agosto de 2021.⁴⁶
- ✘ La Alianza ATCOMER destaca que durante la pandemia muchas trabajadoras del comercio minorista fueron víctimas de delitos violentos cuando se desplazaban del trabajo a casa luego de los turnos de noche.
- ✘ Con el lema “*Nuestra familia y nuestra seguridad también son esenciales*”, la campaña tiene como objetivo conseguir un horario de cierre más temprano y una mejor protección contra la violencia y el acoso para el personal del sector de comercio.

46. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/nace-atcomer-la-alianza-de-trabajadores-de-comercio-en-chile>

47. <https://twitter.com/uniglobalunion/status/1460991601061371904?s=20>



Testimonios de la primera línea:

“Esto es un esfuerzo histórico para la justicia para las mujeres”

“Esta demanda es una reivindicación histórica con las mujeres violentadas, acosadas, asaltadas, no podemos permitir que se sigan poniendo en riesgo sus vidas” (Claudio Sagardías, Presidente, CONATRACOPS).

“Las mujeres del comercio están siendo acosadas y agredidas sexualmente de camino a casa después de trabajar hasta altas horas de la noche. Por eso exigimos el cierre de los comercios de venta al por menor a las 19:00” (Mauricio Acevedo Sandoval, ATCOMER).⁴⁷



¡Estamos reaccionando y estamos marcando la diferencia!

Mientras que la violencia, los abusos y el acoso a los trabajadores del comercio han aumentado de forma alarmante durante la pandemia, los sindicatos del comercio de todo el mundo están luchando con más fuerza que nunca para conseguir lo que las y los trabajadores del comercio merecen, un lugar de trabajo libre de violencia y acoso. La siguiente lista muestra cómo el poder sindical y la negociación colectiva pueden marcar la diferencia. No se trata de una lista exhaustiva y publicaremos otro informe sobre las mejores prácticas a finales de 2022.

Reino Unido: Gracias a la “Campaña libres de temor”⁴⁸ específica llevada a cabo por USDAW desde hace varios años en el Reino Unido, ya se han logrado avances considerables y hay más en camino:

- ✘ En enero de 2021 se aprobó en el Parlamento escocés una nueva ley que protege a las y los trabajadores del comercio minorista de la violencia, los abusos y el acoso.⁴⁹ El proyecto de ley aumenta la protección de los trabajadores del comercio minorista mediante:
 - a. La creación de un nuevo delito por agresión, amenaza, abuso, obstrucción u obstaculización de un trabajador del sector minorista,
 - b. La creación de una agravación de dicho delito cuando el trabajador del comercio minorista esté aplicando una restricción estatutaria de edad legal.
- ✘ USDAW logró reunir más de 100.000 firmas para iniciar un debate en el Parlamento británico sobre el tema. El tema se debatió el 7 de junio de 2021 en el Parlamento.⁵⁰
- ✘ El gobierno del Reino Unido se comprometió a ratificar el Convenio 190 de la OIT.
- ✘ USDAW sigue presionando para que se introduzca una legislación mejor y ha conseguido que se enmiende el proyecto de ley sobre la policía, las condenas por delitos y los tribunales para que se incluya la protección de los trabajadores del comercio.

Japón: La campaña de UA Zensen contra las quejas injustificadas y el acoso en el sector del comercio no sólo hace más visible el problema, sino que también ayuda a conseguir legislación, directrices y reconocimiento mejores para los trabajadores del sector de comercio.

- ✘ El 3 de diciembre de 2020, UA ZENSEN celebró un evento histórico sobre la violencia y el acoso con 200 participantes, entre ellos más de 80 miembros de la Dieta (Parlamento japonés). En la reunión, el gobierno japonés se comprometió a asignar un presupuesto de 17 millones de yenes japoneses (unos 160.000 dólares) para elaborar directrices

y medidas específicas destinadas a prevenir el acoso por parte de los clientes y a sensibilizarlos.⁵¹

- ✘ En el Parlamento japonés, el ex Primer Ministro reconoció el acoso al que se enfrentan los trabajadores del sector minorista y se comprometió a trabajar en el tema.
- ✘ El Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar de Japón está preparando una directriz que se centrará en el acoso por parte de los clientes.
- ✘ Se espera que en 2022 se introduzca en la prefectura de Akita (Japón) una ordenanza sobre la eliminación de la discriminación que incluye medidas contra el acoso por parte de los clientes. Será la primera ordenanza que aborde este problema.

Australia: Lanzada en diciembre de 2017, la campaña de SDA “Nadie se merece una reprimenda” ha logrado que se reconozca el comportamiento abusivo contra las y los trabajadores del comercio minorista y de la comida rápida como un problema grave que requiere mejores acciones, medidas y legislación para su protección. He aquí una lista no exclusiva⁵² de los progresos principales:

- ✘ Organización de dos mesas redondas nacionales con grupos y empleadores del sector para trabajar en la búsqueda de soluciones a nivel sectorial.
- ✘ Campaña publicitaria en todo el país para denunciar a los clientes abusivos y violentos, que incluye dos anuncios de televisión sobre comercios y otro sobre comida rápida, así como publicidad en radio y en vallas publicitarias.
- ✘ SDA informa a los parlamentarios y senadores federales y estatales sobre el tema.
- ✘ Trabajar con empleadores individuales en sus políticas y formación específicas.
- ✘ Los principales empleadores han firmado la Declaración del Sector de SDA, en la que se pide tolerancia cero ante los abusos y la violencia.
- ✘ Multas por toser y escupir a la cara en Nueva Gales del Sur, Queensland y el Territorio del Norte. Multas y/o penas de prisión (hasta 12 meses) por maltratar o agredir a trabajadores del comercio o dependientes de farmacia en Australia Occidental y Australia Meridional.
- ✘ Campaña respaldada por diputados y senadores de toda Australia.
- ✘ Investigación y puesta a prueba, por primera vez en el mundo, de medidas preventivas en comercios minoristas y de comida rápida, en colaboración con una agencia gubernamental de seguridad y la Universidad de Griffith.

Finlandia: PAM y la Federación de Comercio de Finlandia han lanzado una campaña titulada “Comportémonos” en 2017 para promover un comportamiento adecuado de los clientes.

- ✘ Los vídeos de la campaña han sido vistos cientos de miles de veces en las redes sociales⁵³, se han convertido en virales y han desempeñado un papel fundamental en la sensibilización.
- ✘ PAM negoció la introducción de un párrafo específico en el convenio colectivo del sector que obliga a los empleadores del comercio minorista a evaluar los riesgos relacionados con el abuso y el acoso y a tomar las medidas necesarias para proteger a las y los trabajadores, y desempeñó un papel esencial en la sensibilización.
- ✘ PAM y la Federación de Comercio de Finlandia publicaron una directriz sobre la lucha contra el acoso en el sector del comercio que otorga a los trabajadores el derecho a negar el servicio a los clientes que insisten en actuar de forma inapropiada.

Suecia: Los sindicatos Unionen y Handels de Suecia utilizaron eficazmente la negociación colectiva para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo, centrándose específicamente en el acoso sexual.

- ✘ Se creó un grupo de trabajo (compuesto por representantes de los sindicatos y de los empleadores centrado en la prevención del acoso sexual por parte de terceros.
- ✘ La evaluación de riesgos y la prevención del acoso se integraron en el sistema de salud y seguridad en el trabajo.
- ✘ En marzo de 2021 se introdujo una nueva legislación que dispone que a una persona mayor de 15 años se le puede prohibir el acceso a la tienda si hay riesgo de que cometa un delito o acose a alguien en ella. La prohibición de acceso se aplica durante un periodo determinado, máximo un año, pero puede ampliarse.

Chile: Gracias a la campaña “ Cerremos a las 19h el Comercio ” lanzada por la Alianza de Trabajadores del Comercio de Chile (ATCOMER) y a las fuertes acciones emprendidas por la Alianza, la Comisión de Trabajo del Senado chileno aprobó el proyecto de ley que pretende fomentar el trabajo decente y la seguridad de los trabajadores en el sector del comercio cerrando las tiendas a las 19:00 horas. La legislación se está finalizando.⁵⁴

Peru: Tras meses de negociaciones, numerosas acciones colectivas y huelgas, el Sindicato Sinathit de Perú concluyó un innovador convenio colectivo en Tottus, una de las principales empresas minoristas del país. Además de un buen aumento salarial y mejores beneficios económicos, Sinathit consiguió



El sindicato Sinathit de Perú creó un comité para la prevención del acoso.

mejores condiciones de salud y seguridad para las y los trabajadores y consiguió la creación de un comité para la protección del personal contra el acoso sexual.⁵⁵

Corea: Luego de muchas acciones y una huelga, el Chanel Korea Workers Union concluyó un nuevo convenio colectivo y consiguió mejorar los derechos y el salario de las y los trabajadores, incluyendo mejores medidas preventivas contra el acoso sexual en las tiendas.⁵⁶ El sindicato también está presionando para que se de reparación a las trabajadoras acosadas sexualmente por un directivo.⁵⁷



El Chanel Korea Workers Union ha luchado con ahínco para conseguir una mejor protección contra el acoso sexual.

48. More information on the campaign is available here: <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>

49. <https://www.uniglobalunion.org/news/usdaw-wins-new-scottish-law-protecting-retail-workers-abuse>

50. <https://petition.parliament.uk/petitions/328621>

51. <https://www.uniglobalunion.org/news/japan-ua-zensen-advances-eliminate-harassment-customers>

52. <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>

53. The campaign videos are available here: <https://www.facebook.com/ollaanihmisiksikaupassa/>

54. <https://uniglobalunion.org/news/chilean-senate-labour-committee-approves-cierre-a-las-19-00>

55. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/conquista-de-pandemia-el-sinathit-logra-nueva-firma-de-convenio>

56. <https://www.uniglobalunion.org/news/chanel-korea-workers-union-wins-wage-increase-and-collective-agreement-pressing-secure-justice>

57. <https://www.uniglobalunion.org/news/kfsu-chanel-korea-workers-union-fights-against-endemic-sexual-harassment>

Conclusión

Este informe concluye con nuestra declaración sobre la violencia y el acoso en el sector del comercio, adoptada por unanimidad en el seminario web de UNI Comercio celebrado el 17 de noviembre de 2021, el primer día de acción global, con la participación de 110 líderes sindicales, activistas y miembros de 30 países.⁵⁸

DECLARACIÓN DE UNI COMERCIO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DE COMERCIO:

PEDIMOS A LOS GOBIERNOS Y A LOS MINORISTAS QUE ACTÚEN PARA PROTEGER A LOS TRABAJADORES DEL COMERCIO MINORISTA:

“ALTO LA VIOLENCIA, RESPETO A LOS TRABAJADORES”

Desde hace años, la violencia, los abusos y el acoso asolan el sector del comercio. La violencia de terceras partes por parte de los clientes es algo habitual: de comentarios groseros y gestos irrespetuosos a agresiones verbales, amenazas violentas, agresiones físicas y acoso sexual.

Ahora bien, desde la pandemia de la COVID-19, la situación se ha agravado. Pese a que, a nivel mundial, los trabajadores del sector de comercio siguen abasteciendo a la población para cubrir sus necesidades vitales, incluso durante los confinamientos más estrictos, ello no ha impedido que hayan sido víctimas por parte de los clientes, que les han tosido deliberadamente a la cara, escupido, agredido verbalmente, hecho daño emocional, maltratado racialmente, amenazado, golpeado con la mercancía, agredido físicamente, apuñalado e incluso matado a tiros. A menudo, simplemente porque pidieron a los clientes que cumplieran las medidas de seguridad o porque cargan con la culpa de que la tienda se haya quedado sin artículos.

Durante la pandemia también ha aumentado la violencia de género dirigida a las trabajadoras de comercio. La falta de un transporte adecuado y seguro privó a muchas de ellas del derecho a un trayecto seguro de ida y vuelta al trabajo, lo que las expuso a agresiones. Algunos gerentes incluso se aprovecharon de la precariedad del empleo y de la menor disponibilidad de horas de trabajo para ofrecer a las mujeres más turnos a cambio de relaciones sexuales.

Hoy, como afiliadas a UNI Global Union que representan a millones de trabajadoras y trabajadores del sector de comercio minorista en todo el mundo, exigimos el cese de la violencia y del acoso en el sector de comercio.



Nos unimos a UNI Global Union en su llamamiento a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para que declare la salud y la seguridad como derecho fundamental. La violencia y el acoso son un problema de salud y seguridad y todas las trabajadoras y todos los trabajadores merecen ser protegidos.

Instamos a nuestros gobiernos a:

- ✘ Ratificar el Convenio 190 y la Recomendación 206 de la OIT sobre violencia y acoso.
- ✘ Consultar con los sindicatos para introducir y aplicar una legislación eficaz y sanciones (incluyendo la creación de un nuevo delito penal, si fuera necesario) para impedir que las trabajadoras y los trabajadores de comercio sean objeto de acoso, ataques o abusos.
- ✘ Reconocer las repercusiones de la violencia doméstica en el trabajo, incluidos las trabajadoras y los trabajadores del sector de comercio, y tomar las medidas necesarias para eliminar toda forma de violencia y acoso

⁵⁸ More information on the webinar is available here: <http://www.uniglobalunion.org/news/unions-demand-action-end-customer-violence-stores>

Además, instamos a todos los minoristas, mayoristas y empresas de comercio electrónico a que tomen medidas inmediatas para hacer frente al aumento de la violencia y el acoso durante la pandemia:

- ✘ Consultando y negociando con UNI Comercio y sus afiliadas, a nivel mundial, las políticas y medidas para proteger a los trabajadores del comercio y poniéndolas en práctica.
- ✘ Incorporando la prevención de la violencia y el acoso en sus planes de vigilancia y tomando medidas para combatir la violencia y el acoso en todas sus operaciones.
- ✘ Sustituyendo la política de “el cliente siempre tiene razón”, que favorece los comportamientos abusivos y violentos de los clientes y disuade a los trabajadores de denunciarlos, por una política de “tolerancia cero” contra la violencia y el acoso que establezca claramente que este tipo de comportamientos no se tolerarán y se sancionarán.
- ✘ Garantizando la seguridad en los trayectos de las trabajadoras y los trabajadores al y del trabajo.



- ✘ Proporcionando formación específica a las trabajadoras y los trabajadores sobre el manejo de las situaciones de abuso por parte de los clientes y dotándolos de las herramientas, los procedimientos y las medidas de apoyo necesarias para que puedan poner en práctica su formación.
- ✘ Abordando la violencia de género con medidas de seguridad específicas para las trabajadoras del sector de comercio.
- ✘ Tomando todas las precauciones necesarias para evitar las diferentes formas de violencia que pueden manifestarse por la discriminación por motivos de raza, etnia, color, edad, orientación sexual e identidad de género, entre otros.

Con esta declaración ponemos de relieve nuestro compromiso de permanecer unidos contra todas las formas de violencia y acoso en el sector de comercio y de luchar juntos hasta eliminar todas las formas de violencia y acoso. .

¡No hay lugar para la violencia y el acoso en el sector de comercio!

