

LA VERDAD INCÓMODA

La pandemia de violencia y acoso en el sector comercio

Resumen¹

Las y los trabajadores del comercio llevan mucho tiempo siendo víctimas de violencia, acoso y los abusos en el trabajo. Incluso antes de que surgiera la pandemia Covid-19, estos trabajadores experimentaban con regularidad niveles inaceptables de violencia de terceros por parte de los clientes. Sin embargo, este informe, que recoge testimonios de estudios sindicales en más de 20 países del mundo, muestra que la pandemia de coronavirus ha provocado una alarmante intensificación de la violencia y el acoso al personal del sector de comercio a nivel mundial.

Los estudios demuestran que las y los trabajadores del sector minorista son objeto de agresiones. Algunas de las conclusiones más sorprendentes son las siguientes:

Reino Unido: 9 de 10 trabajadores víctimas de comportamientos agresivos: Los insultos, las amenazas y la violencia contra el personal del comercio minorista aumentaron al doble desde el inicio de la pandemia de Coronavirus. El 89% fue víctima de agresiones verbales, el 64% sufrió amenazas por parte de un cliente y el 11% fue agredido en 2021.

Australia: A uno de cada cinco trabajadores se les tosió o escupió a la cara durante la Covid-19: El 88% de los encuestados sufrió agresiones verbales en los últimos 12 meses. Casi el 8% de los encuestados dijo haber sido víctima de violencia física por parte de un cliente.

Austria: El comercio al límite de su capacidad de aguante: 51,2% de los participantes declaró que “los clientes agresivos e indisciplinados” era algo que les tocaba mucho.

Hungría: Violencia verbal, ¡como mínimo una vez a la semana! El 20% de los encuestados declaró haber sufrido violencia física y 87% de los trabajadores afirma haber sufrido agresiones verbales por parte de un cliente. Seis de cada diez trabajadores declararon haber estado expuestos a la violencia verbal al menos una vez a la semana.

Japón: Se disparan las reclamaciones y el acoso injustificados: Las trabajadoras y los trabajadores atribuyeron el 35,9% de los comportamientos agresivos de los clientes a los efectos de la pandemia. 60% de los encuestados afirmó que el número de reclamaciones (sin fundamento) contra las y los trabajadores del comercio minorista ha aumentado recientemente.

Suecia: Angustia, estrés y acoso fomentada por la pandemia: Los trabajadores del comercio estaban muy inquietos a causa del riesgo de contraer la Covid-19. Entre las razones subyacentes “los clientes que no guardan las distancias” (83%) y “las actitudes inconscientes de los clientes” (81%) ocupaban los primeros puestos.

Turquía: La mitad de las y los trabajadores del sector de comercio piensa que los clientes les tratan mal o muy mal: La encuesta también 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.

Alemania: Ni denunciado, ni registrado, pero sí parte de la vida cotidiana de los trabajadores: El comportamiento agresivo de los clientes ha aumentado durante la pandemia. Los insultos y las amenazas forman parte de la vida cotidiana de la mayoría de los trabajadores. Las trabajadoras del comercio minorista son las que más sufren.

Finlandia: La mitad de los trabajadores ha sido objeto de insultos o amenazas: 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.

Sudáfrica: El empleo precario expone a los trabajadores a un mayor riesgo de acoso: Se ha observado un aumento de las denuncias por acoso sexual y la falta de transporte público seguro hizo que los desplazamientos al trabajo fueran más peligrosos, especialmente para las trabajadoras del comercio.

Lesoto: El acoso es la norma en el sector minorista: Ahora bien, hay 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.

Nigeria: El 57,5% de las trabajadoras denuncian violencia de género en el trabajo: Más de un tercio (35,9%) de las encuestadas afirmó que incluso cuando se denunciaban las violaciones, rara vez se hacía justicia.

Bélgica: El 80 por ciento del personal de los comercios ha sido víctima de agresiones: 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.

Irlanda: Abuso en primera línea: 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. El nivel de comportamientos abusivos padecidos por muchos de ellos en los últimos meses se debe al simple hecho de cumplir con su trabajo.

Túnez: El acoso y la violencia causan traumatismos mentales y físicos: 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.

Estados Unidos - Tiroteos en las tiendas y cómo lidiar con lo peor de lo peor: 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. Algunos trabajadores fueron asesinados a tiros porque pidieron a los clientes que se pusieran una mascarilla.

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 y que alcanzó un nuevo nivel.

Chile - Mejor horario de cierre, mejor protección contra la violencia: Los horarios de cierre tardío y la falta de transporte público seguro exponen a las trabajadoras a un mayor riesgo de violencia y acoso sexual durante la pandemia.



Estamos reaccionando y estamos marcando la diferencia

Los sindicatos de comercio del mundo entero están luchando con más fuerza que nunca para detener la pandemia de la violencia y están marcando la diferencia gracias a sus campañas y esfuerzos específicos

- ✘ Una nueva ley que protege a las trabajadoras y los trabajadores del comercio minorista de la violencia, los abusos y el acoso fue aprobada en **Escocia**.
- ✘ Se avanzó en las enmiendas a un proyecto de ley para incluir protecciones para los y las trabajadores de los comercios en **el Reino Unido**.
- ✘ Se consiguieron la mejora de la legislación, directrices y reconocimiento del personal del comercio en **Japón**.
- ✘ Se aseguraron mejores medidas de seguridad en las tiendas y se reforzaron las medidas disuasorias en **Australia**.
- ✘ Se introdujo un párrafo sobre la violencia en el convenio colectivo del sector en **Finlandia**.
- ✘ Se adoptó una nueva legislación para la protección de las trabajadoras y los trabajadores en **Suecia**.
- ✘ A Bill on the protection of commerce workers was approved in the Senate Committee in **Chile**.
- ✘ En la Comisión del Senado se aprobó un proyecto de ley sobre la protección de las trabajadoras y los trabajadores del comercio en **Perú** y en **Corea**.

“Alto a la violencia, respeto a las trabajadoras y los trabajadores”

Instamos a los gobiernos a:

- ✘ Ratificar el Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y del acoso en el mundo del trabajo
- ✘ 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

Esperamos que este informe constituya una herramienta útil para que los sindicatos aprendan de las experiencias y campañas de otras afiliadas de UNI Comercio, a fin de que juntos podamos terminar con todas las formas de violencia y de acoso en el sector de comercio.

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

