

# UNA SCOMODA VERITÀ

La pandemia della violenza e delle molestie nel settore Commerce

UNI global  
union

commerce

## Riassunto esecutivo<sup>1</sup>

Da molto tempo i lavoratori nel settore Commerce sono vittima di violenze, molestie e abusi sul lavoro. Anche prima dell'emergenza del Covid-19, i lavoratori erano regolarmente costretti ad affrontare livelli inaccettabili di violenza proveniente da terzi, dai clienti. Cionondimeno, la presente relazione, che riunisce le prove basate sugli studi effettuati dai sindacati in più di 20 paesi, dimostra che la pandemia del coronavirus ha portato nel mondo intero a un'allarmante escalation di violenza e di molestie nei confronti dei lavoratori nel settore del commercio.

**Questi studi sono la dimostrazione che i lavoratori nel settore del dettaglio sono sotto assedio. Qui di seguito ecco alcuni dei risultati più sorprendenti:**

### **Regno Unito - 9 lavoratori su 10 oggetto di abusi:**

Abusi, minacce e violenza contro i lavoratori del settore del dettaglio sono raddoppiati dall'inizio della pandemia del Coronavirus. Nel 2021 l'89% del personale nel settore retail tra i lavoratori intervistati è stato oggetto di abusi verbali, il 64% è stato minacciato da un cliente e l'11% è stato aggredito.

**Australia - Durante il Covid-19 si è tossito o sputato addosso a 1 lavoratore su 5:** Durante gli ultimi 12 mesi l'88% degli intervistati ha subito abusi verbali. L'8% degli intervistati ha affermato di essere stato vittima di violenza fisica da parte dei clienti.

**Austria - Commercio, al limite della sopportazione:** Il 51% dei partecipanti ha riferito che l'affermazione "clienti aggressivi e indisciplinati" si applicava al loro caso.

**Ungheria - Violenza verbale, almeno una volta alla settimana:** Il 20% dei rispondenti ha riferito di aver subito violenze fisiche e l'87% dei lavoratori ha detto di essere stato oggetto di abusi verbali da parte dei clienti. 6 lavoratori su 10 hanno riferito di essere stati esposti a violenze verbali almeno una volta alla settimana.

**Giappone - I reclami assurdi e le molestie hanno preso il volo:** I lavoratori hanno attribuito il 35,9% dei comportamenti abusivi da parte dei clienti all'impatto della pandemia. Il 60% degli intervistati ha detto che il numero di reclami (assurdi) contro i lavoratori nel settore del dettaglio è aumentato di recente.

**Svezia - Angoscia, stress e molestie alimentate dalla pandemia:** I lavoratori sono angosciati a causa del rischio d'infezione da Covid-19. Tra le ragioni di fondo, in cima alla lista si trovano i clienti che non mantengono le distanze (83%) e "l'atteggiamento ignorante dei clienti" (81%)

**Turchia - La metà dei lavoratori nel settore Commerce pensano che i clienti li trattano male o molto male:** L'indagine ha rivelato il fatto che molte dispute (e abusi verbali da parte dei clienti) nascono dall'applicazione delle misure di sicurezza che si trovano nei grandi magazzini e nei negozi.

**Germania - Non denunciati o registrati, ma parte della vita quotidiana dei lavoratori:** Il comportamento aggressivo dei clienti è peggiorato durante la pandemia. Insulti e minacce fanno parte della vita quotidiana della forza lavoro. A soffrire maggiormente sono le lavoratrici.

**Finlandia - La metà dei lavoratori sono stati insultati o minacciati:** L'anno scorso 1 lavoratore su 10 ha subito violenze fisiche o minacce con oggetti affilati come coltelli. Il 56% dei lavoratori nel settore retail ha affermato di essere stato oggetto di molestie sessuali.

**Sud Africa - Il lavoro precario aumenta il rischio di essere molestato:** Si è rilevato un picco nei reclami per molestie sessuali, mentre la mancanza di trasporti pubblici sicuri ha reso più pericoloso il lavoro pendolare, soprattutto per le lavoratrici nel settore del commercio.

**Lesotho - Le molestie sono la norma nel settore retail:** Sussistono, tuttavia, numerosi ostacoli per denunciare i casi di violenza o di molestie nel settore del commercio, tra cui le barriere culturali, la mancanza di meccanismi per la denuncia e la mancanza di informazioni.

**Nigeria - Il 57.5% delle lavoratrici denunciano la violenza di genere sul lavoro:** Oltre un terzo (35,9%) degli intervistati ha affermato che anche se venivano denunciati i casi di violenza, raramente si è fatta giustizia.

1. Per ulteriori informazioni e per contattare UNI Commerce: [commerce@uniglobalunion.org](mailto:commerce@uniglobalunion.org)

. La relazione completa è disponibile su: <https://www.uniglobalunion.org/news/pandemic-leads-global-rise-violence-stores>

**Belgio – L'80% dei lavoratori nel settore retail sono stati vittima di aggressioni:** 3 lavoratori su 4 hanno riferito di essere stati minacciati verbalmente dai clienti. 1 rispondente su 3 ha indicato di aver avuto a che fare con aggressioni verbali su base da settimanale a quotidiana.

**Irlanda – Abusi sulla linea del fronte:** I lavoratori nel settore Commercio sono stati colpiti duramente sia dal Covid-19 che dalla pandemia della violenza. Gli abusi si sono abbattuti su molti di loro semplicemente per aver svolto il proprio lavoro.

**Tunisia- Le molestie e la violenza causano più danni all'integrità mentale e fisica:** Le molestie psicologiche, gli abusi dei clienti contro i lavoratori, la violenza e le aggressioni fisiche hanno gravemente danneggiato la salute mentale e fisica, nonché il benessere generale dei lavoratori.

**Gli USA – Sparatorie nei negozi e confronto con il peggio del peggio:** Non è solo il virus mortale a minacciare i lavoratori nel commercio; gli abusi, le molestie, la violenza e le sparatorie nei negozi mettono maggiormente a repentaglio i lavoratori. C'è chi è stato colpito a morte per aver chiesto ai clienti di portare la mascherina.

**Nuova Zelanda – Più violenza e abusi che mai:** Due terribili episodi di accoltellamento in due negozi diversi in Nuova Zelanda durante la pandemia hanno richiamato l'attenzione sul problema di lunga durata della violenza e delle molestie nel settore, che ha raggiunto nuovi massimi.

**Cile – Orari di chiusura più favorevoli, maggiore tutela contro la violenza:** La chiusura tardiva e la mancanza di mezzi di trasporto pubblici sicuri hanno accentuato il rischio di violenza e di molestie sessuali durante la pandemia.



## Contrattachiamo e facciamo la differenza

I sindacati del commercio di tutto il mondo contrattaccano con più forza che mai per porre fine alla pandemia della violenza e grazie a campagne e sforzi dedicati fanno la differenza:

- ✘ In **Scozia** è stata varata una nuova legge per proteggere i lavoratori nel settore del dettaglio dalla violenza, gli abusi e le molestie.
- ✘ Nel **RU** una serie di emendamenti hanno portato a un provvedimento per includere la tutela di coloro che lavorano in un negozio.
- ✘ In **Giappone** sono riusciti a ottenere una legislazione più favorevole, linee direttrici, e il riconoscimento per i lavoratori nel settore del commercio.
- ✘ In **Australia** si sono potuti garantire migliori misure di sicurezza e mezzi di dissuasione più efficaci.
- ✘ In **Finlandia** si è introdotto un paragrafo sulla violenza nell'accordo collettivo di categoria.
- ✘ In **Svezia** è stata adottata una nuova legislazione per la tutela dei lavoratori.
- ✘ In **Cile** una commissione del Senato ha approvato un provvedimento sulla tutela dei lavoratori nel settore del commercio.
- ✘ In **Peru** e **Korea** i contratti collettivi tutelano meglio contro le molestie sessuali.

## “Basta violenza, rispetto per i lavoratori”

Chiediamo ai governi di:

- ✘ Ratificare la Convenzione OIL 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro.
- ✘ Introdurre le leggi per tutelare i lavoratori.

E a tutti i venditori al dettaglio chiediamo di

- ✘ Adottare una politica di tolleranza zero contro la violenza
- ✘ Affrontare il flagello della violenza di genere
- ✘ Consultare e negoziare con i sindacati e
- ✘ Agire immediatamente per mettere in atto le misure necessarie per tutelare il personale.

*Speriamo che questa relazione rappresenti uno strumento importante per permettere ai sindacati di imparare dall'esperienza e dalle campagne degli altri affiliati di UNI Commerce, così che insieme riusciremo a porre fine a tutte le forme di violenza e di molestie nel settore del commercio.*

**Non c'è posto per la violenza o per le molestie nel settore del commercio!**

