



III. METAS ABUSIVAS DE VENDA DE VAREJO DE SERVIÇOS: A PROPOSTA DA CONFIGURAÇÃO DO DANO EXISTENCIAL COM A RESCISÃO INDIRETA

Alessa Alcantara Albuquerque¹
Marice Taques Pereira²

Recebido em:	05/11/2022
Aprovado em:	05/12/2022

RESUMO: O presente artigo visa abordar aos obreiros que são submetidos ao cumprimento de metas abusivas de venda de serviços no segmento varejista, visto a conduta ilícita da “venda casada” ser o meio último para atingir tais imposições. Nesta toada, este trabalho apresenta como metodologia a pesquisa dedutiva, de natureza aplicada e com objetivo descritivo e explicativo. A partir desses parâmetros, propôs a caracterização do dano à existência ao passo que o empregado ao ser obrigado a recorrer à ato ilícito para batimento das metas de venda de serviços, passa a ter conduta desvirtuada de sua intenção correspondente ao seu projeto de vida. Ademais, a prática assediadora do empregador ao efetuar tais cobranças corroboram significativamente para o ensejo à uma reparação extrapatrimonial que corresponda a extensão real desse dano e à viabilidade da dispensa indireta como salvaguarda aos direitos rescisórios do obreiro.

PALAVRAS-CHAVE: Metas abusivas; Varejo de Serviços; Rescisão Indireta; Venda Casada; Assédio Moral; Dano Existencial.

ABSTRACT: This article aims to address workers who are subjected to the fulfillment of abusive goals for the sale of services in the retail segment, since the illicit conduct of “tied selling” is the ultimate means to achieve such impositions. In this sense, this work presents as a methodology the deductive research, of applied nature and with descriptive and explanatory objective. Based on these parameters, he proposed the characterization of the damage to existence, while the employee, when forced to resort to an unlawful act to meet the goals of

¹ Discente do Curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná - Campus Londrina.

² Bacharelado em Direito pela Universidade Estadual de Maringá (1995) e mestre em Direitos da personalidade pelo Centro Universitário de Maringá - Cesumar (2013). Atualmente é professora da Faculdade Maringá w da Pontifícia Universidade Católica do Paraná .



selling services, starts to behave distorted from his intention corresponding to his life project. In addition, the harassing practice of the employer in making such charges significantly corroborate the opportunity for off-balance sheet compensation that corresponds to the real extent of this damage and the viability of indirect dismissal as a safeguard to the worker's severance rights.

KEY-WORDS: Abusive goals; Services retail; Indirect termination; Married sale; Moral harassment; Existential damage.

1 INTRODUÇÃO

No mercado laborativo, o ramo varejista está demandando a cada dia, maior produção de resultados pelos obreiros. Isso tudo é ocasionado pela obrigatoriedade de batimento de metas de vendas inatingíveis e abusivas, como é o caso da obrigatoriedade em alcançar metas de venda de serviços agregados a produtos.

Para cumprir esta exigência, o trabalhador é obrigado a se desdobrar para garantir o seu vínculo empregatício e para tanto, em muitos casos, é obrigado a embutir o serviço na venda de forma camuflada ainda que não seja do interesse do cliente, ou até mesmo adquire para si ainda que não lhe seja interessante, tudo em razão de não bastar para o empregador a venda dos produtos. Sabe-se que a maioria da clientela possui a tradição em adquirir apenas o produto, e ainda com essa realidade, os patronos persistem com tal exigência e ainda realizam as cobranças de forma excessiva e assediadora.

Diante do fenômeno apresentado, o presente trabalho foi desenvolvido abordando em seu primeiro capítulo a conceituação deste tipo de meta e suas derivações.

Ademais, no segundo capítulo, explicou-se a definição do dano à existência e ao projeto de vida na esfera cível e aplicada ao celetista, como também foi demonstrado como este dano é reconhecido perante os tribunais brasileiros. Ainda neste capítulo, buscou-se evidenciar



a caracterização do dano à existência no contexto da cobrança excessiva das metas de venda de varejo de serviço e a necessidade de proteção ao trabalhador lesado.

Por fim, no último capítulo a dispensa indireta foi apresentada como medida “refúgio” aos obreiros que estão sob este tratamento, e assim foram elencados os cabimentos viáveis à efetivação deste pleito.

2 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DOS GÊNEROS DE METAS NO SEGMENTO VAREJISTA

Abarcado no rol dos setores pertencentes à ramificação da atividade econômica, o varejo tem como principal característica a comercialização de produtos ou serviços que são destinados aos consumidores finais da cadeia do consumo.

As organizações varejistas são tidas como uma opção nos canais de distribuição, e sob o prisma dos fabricantes, estas possuem o condão de parte intermediária em auxiliar o produtor a proporcionar a obtenção e o uso à parte receptora final, ou seja, o consumidor.

Para MCCARTHY, o varejo “[...] compreende todas as atividades diretamente relacionadas à venda de mercadorias ou serviços ao consumidor final, para uso pessoal, não com fins comerciais”.³ Sendo assim, acaba por ser o elo da estrutura da distribuição dos serviços e produtos que alcançam o consumidor final.

É no varejo que ocorre o contato direto com a pessoa munida do interesse em adquirir para si determinado produto. E assim, neste momento emerge a necessidade de uma estrutura de vendedores organizada e objetivada a empreender meios para efetivar as vendas de forma qualitativa e quantitativa ao consumidor, pois, além de ser o liame entre a satisfação da

³MCCARTHY, E. Jerome. Varejo. **Marketing básico: uma visão gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.



empresa e satisfação da necessidade do cliente, o vendedor precisa propiciar este negócio jurídico de forma segura e confortável à parte hipossuficiente dessa relação de consumo.

Para tanto, as varejistas vêm a cada dia inovando suas lojas e modulando as vendas de acordo com a mudança global hodierna, e assim, uma das formas de obter o resultado lucrativo esperado, utilizam-se da imposição de metas de venda a seus funcionários.

Consoante a isto, vendedores de empresas do ramo do varejo tendem a possuir dois tipos de metas de venda: metas de venda de produtos e metas de venda de serviços.

As metas de venda de produtos, ou como também são conhecidas como metas que exprimem valor econômico, referem-se a venda de bens, objetos ou utensílios que venham exprimir propriedade ao adquirente⁴, ou seja, esta meta se refere a produtos materiais disponíveis no catálogo das lojas e/ou supermercados do referido segmento em estudo.

Tal meta é imposta comumente da seguinte maneira: o superior hierárquico impõe um valor mínimo para o vendedor abater em determinado período de tempo efetuando a venda de seus produtos comercializados (Exemplo: os funcionários da empresa “X” tem que efetuar a venda de 30 mil reais em produtos até o último dia de trabalho do mês de outubro).

Em contrapartida, as metas de venda de serviços não exprimem propriedade a algo para o consumidor, pois, são metas não-materiais e geralmente dependem da venda do produto.

PACHECO aduz brevemente que o varejo de serviços se diferencia do varejo de produtos ao passo que o consumidor que o adquire, pagará pelos benefícios de um serviço intangível e não pela posse de um bem tangível.⁵

Posto isto, nota-se que ulteriormente, as vendas de serviços no varejo, que podem ser abranger vendas de: garantias, seguros, adesão a cartão de crédito, serviço de instalação de produtos, sorteios da loja com benefícios e etc., passaram do plano de metas acessórias para

⁴FRANZOLOSO, Celia Regina Gonçalves; REIS, Luiz Claudio. **A construção de uma venda**. Revista de Ciências Gerenciais, v. 16, n. 23, 2012.

⁵PACHECO, Ana Paula Reusing. **Gestão estratégica de empresas de varejo e serviços**: livro didático. 2006.



metas obrigatórias aos vendedores, que por sua vez, muito embora possam ter alcançado a meta de venda de produtos, possuem também o dever de agregar serviços a estas vendas.

2.1 O Descostume em adquirir serviços quando a finalidade principal é adquirir produtos

As varejistas, ao utilizar do Marketing da experiência para o consumidor, buscam criar produtos diferenciados para estimular seus clientes a comprarem mais e conseqüentemente adicionam experiências sensoriais onde associam serviços às suas ofertas, entretanto, a opção pela aquisição destes serviços ainda não é predominante⁶.

Tradicionalmente, o consumidor final, quanto interessado em adquirir produtos, comparece à loja com a finalidade exclusiva em apenas adquirir o produto desejado. Por exemplo, se o indivíduo precisa comprar um notebook, ele não se apresenta para o vendedor pedindo que lhe mostre o produto e além disso um seguro contra roubos ou furtos do referido objeto, tendo em vista que o seu interesse é unicamente adquirir o produto e não o serviço.

Com a realidade deste descostume, os vendedores procuram se esforçar para apresentar os serviços de forma útil e atrativa, pois, a meta desta venda ocupa parte importante dos seus objetivos mensais. Ocorre que, ainda que haja todo empenho por sua parte, a comunidade brasileira persiste na tradição de não visar tais serviços, e mesmo com este fato, a empresa insiste na exigência de que esta meta seja batida.

Presume-se, portanto, que incluir junto com a venda dos produtos, serviços como seguros de garantia estendida, seguros desemprego, seguros de vida, títulos de capitalização,

⁶DA ROCHA, A.; FERREIRA DA SILVA, J. (2006). **Marketing de serviços**: retrospectiva e tendências. Rev. adm. empres. v. 46, n. 4, pp. 1-9.



cartões de crédito e até cupons para sorteios, torna-se muito mais complexo e intangível a vender apenas o produto de forma isolada de acordo com a verdadeira intenção do consumidor.⁷

Sendo assim, se diante da realidade exposta, onde a venda dos serviços não se efetiva por motivos alheios à vontade do vendedor, conforme foi demonstrado acima, tais metas não deveriam ser exigidas com o rigor excessivo pelos empregadores como muito é feito.

Ocorre que, muito ao contrário do que se espera, os empregadores não deixam de exigir o batimento de tais metas, e assim, o obreiro, ciente da ameaça à dispensa e sob terror psicológico devido à perseguição pelo patrono, vive um dia após o outro mensurando formas para alcançar a imposição de incluir diversos tipos de serviços em suas vendas.

3 DANO À EXISTÊNCIA

É importante salientar que o presente artigo será balizado na ocorrência de um tipo de dano extrapatrimonial, e dentro desta derivação é classificado como Dano à Existência ou Dano ao Projeto de Vida, como também é conhecido.

3.1 Conceito de Dano ao Projeto de Vida e Dano Existencial

⁷REVISTA APOLICE. **Lojas são multadas em R\$28 milhões por venda casada de seguros.** Fonte: UOL. Disponível em: <https://www.revistaapolice.com.br/2015/01/lojas-sao-multadas-em-r-28-milhoes-por-venda-casada-de-seguros/> Acesso em 20/10/2022.



Oriundo da esfera cível e da premissa principiológica *neminem laedere*⁸, o dano pode ser classificado inicialmente em dois tipos principais, conforme a natureza do sujeito que sofre a lesão.⁹

A primeira divisão abarca a lesão à pessoa humana, sendo conhecido como dano subjetivo por seu caráter antropológico. A doutrina denomina o dano à pessoa como “dano extrapatrimonial”.

Em contrapartida, o segundo tipo de dano é denominado como dano ao patrimônio ou “dano às coisas”, referindo-se à lesão que afeta os objetos ou matérias que compõem o patrimônio do indivíduo. Neste caso, a doutrina o singulariza como “dano patrimonial”.

No mesmo sentido asseveram os juristas STOLZE e PAMPLONA que

[...] o dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.¹⁰

Tanto o dano à existência ou o dano ao projeto de vida são derivações dos danos extrapatrimoniais, tendo em vista que a conduta tida pelo agente causador fere a esfera pessoal e antropológica do ser humano.

Neste passo, o projeto de vida pode ser compreendido como a liberdade do indivíduo que a partir de uma decisão, escolhe um projeto específico concernente aos seus valores,

⁸A justiça é a vontade constante e perpétua de atribuir a cada um o seu. Os preceitos do direito são os seguintes: **viver honestamente, não prejudicar outrem**, atribuir a cada um o seu. A jurisprudência é a ciência do justo e do injusto, baseada num conhecimento das coisas divinas e humanas”. GILISSEN, John. Introdução histórica ao direito. A. M. Hespanha e L. M. Macaísta Malheiros. 3. ed. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 2001, p. 97-98.

⁹OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, de 14 de novembro de 2017. **O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, de 14 de novembro de 2017**, 2017.

¹⁰GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007. v. III, p. 55.



vocações pessoais e experiências em um certo período de sua vida, e assim busca um futuro e destino. Ou seja, é o momento do ser humano dar sentido à sua existência.

A partir disso, são tomadas todas atitudes possíveis para execução deste projeto, o qual somente não será efetivado caso ocorra alguma mudança em seu projeto existencial, mudança esta, alheia a sua vontade (causada por outrem).

É neste momento que supervem o dano à existência. Diante da frustração de seu projeto de vida, gera-se no sujeito lesado um sacrifício em suas atividades realizadoras e uma mudança na relação da pessoa com aquilo que a cerca, de modo que seu cotidiano é consideravelmente comprometido de forma prejudicial.

Para BEBBER, o liame entre tais danos pode ser assim esclarecido:

Por projeto de vida entenda-se o destino escolhido pela pessoa; o que decidiu fazer com a sua vida. O ser humano, por natureza, busca sempre extrair o máximo das suas potencialidades. Por isso, as pessoas permanentemente projetam o futuro e realizam escolhas no sentido de conduzir sua existência à realização do projeto de vida. O fato injusto que frustra esse destino (impede a sua plena realização) e obriga a pessoa a resignar-se com o seu futuro é chamado de dano existencial. (BEBBER, 2009, p. 28).¹¹

Pode-se verificar, portanto, que os danos apresentados não violam um direito de mero cunho material, que pode ser restituído muita das vezes com facilidade, mas sim de subentendidos e mais significativos direitos fundamentais da pessoa colocados no vértice da hierarquia dos valores.

No Brasil, o primeiro julgamento que reconheceu direito à indenização por danos existenciais foi no TST (Tribunal Superior do Trabalho) nos autos de Recurso de Revista nº 727-76.2011.5.24.0002, com o relator Ministro Hugo Carlos Scheuermann (Julgado em 19 de junho de 2013, 1ª Turma, Data de Publicação: DEJT 28.06.2013). Desde então, a jurisprudência

¹¹BEBBER, Júlio César. **Danos extrapatrimoniais (estético, biológico e existencial)** – breves considerações. Revista LTr: legislação do trabalho, São Paulo, v. 73, n. 1, jan. 2009.



brasileira vem admitindo o reconhecimento da aplicabilidade do conceito de dano existencial, sobremaneira em face da necessidade premente do desestímulo de práticas dessa natureza.¹²

3.2 Dano Existencial no Ambiente Laborativo

Com a Lei nº 13.467/2017, o legislador optou por incluir um novo Título à CLT para tratar dos danos extrapatrimoniais, o que contemplou o dano moral, o dano existencial e qualquer outro tipo de dano que pudesse vir a ser denominado. O Título referido é o Título II-A da CLT. Seus artigos listados abordam detalhadamente os bens tutelados cuja ofensa origina o direito à reparação dos danos de natureza extrapatrimonial.

Esta responsabilização é em virtude das relações trabalhistas, conforme mencionado no art. 223-A da CLT: “Aplicam-se à reparação de danos de natureza extrapatrimonial decorrentes da relação de trabalho apenas os dispositivos deste Título.”

Diante da percepção de novos danos na esfera de interesses não patrimoniais, a lesão à existência também resta presente nas relações de trabalho, visto que este dano foi incorporado expressamente no texto legal pela reforma de 2017¹³. Assim, a jurisprudência pátria têm vislumbrado o dano em estudo de modo a ampliar as possibilidades de reparação e assegurar maior completude indenizatória.

Na seara laborativa, OLIVEIRA exhibe a configuração do dano existencial em tais exemplos:

¹²PEREIRA, Eddla Karina Gomes; DE CASTRO, Élida Raianne Pedroza. **Direitos Humanos do Trabalhador e os limites ao exercício do poder de direção: o dano existencial no âmbito do direito do trabalho.** *Revista Thesis Juris*, v. 7, n. 1, p. 71, 2018.

¹³Previsão legal do dano existencial na CLT (DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943): “Art. 223-B. Causa dano de natureza extrapatrimonial a ação ou omissão que ofenda a esfera moral ou **existencial** da pessoa física ou jurídica, as quais são as titulares exclusivas do direito à reparação.”



[...] muitas vezes o acidente do trabalho ou a doença ocupacional representa para o empregado o desmonte traumático do seu projeto de vida, o encarceramento numa cadeira de rodas ou o sepultamento dos sonhos acalentados quanto à possibilidade de uma vida melhor. O marco divisório imposto pelo sinistro altera compulsoriamente o rumo da vida, apontando para uma existência arruinada, sombria, sem perspectivas animadoras. Nessas hipóteses, sem dúvida, emerge a figura jurídica do dano existencial.¹⁴

Julgados dos Tribunais Trabalhistas já acumulam considerável quantidade de decisões que reconhecem o dano em tela, sendo oportuno citar o seguinte julgado do TRT da 3ª região:

DANO EXISTENCIAL - “[...] As mudanças sociais, econômicas e políticas elevaram a pessoa humana ao centro do ordenamento jurídico, entendendo que o valor da dignidade humana é início e fim de tutela do Direito. [...] Com esse objetivo, a metodologia de estudo do dever de reparar sofreu impactos da elevação da pessoa ao centro do ordenamento jurídico, passando, então, a tutelar a proteção dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais, dentre eles, o dano existencial. Defendemos, por conseguinte, que o dano existencial constitui uma afronta à dignidade da pessoa humana, culminando no desrespeito à solidariedade social, ao ter como consequência um dano injusto que afeta a existência digna do sujeito. O dano existencial restringe a existência do trabalhador, ao limitar a sua liberdade de se autodeterminar socialmente. No plano do Direito do Trabalho, o dano existencial, provocado, por exemplo, por jornadas exaustivas, trabalho análogo à condição de escravo e por acidentes do trabalho, obriga o trabalhador a se (re)orientar socialmente, limitado que foi em sua liberdade. O empregador interfere diretamente nas relações sociais do empregado, ao desrespeitar a sua dignidade, causando-lhe o dano existencial. Com efeito, o dano existencial é autônomo em relação ao dano moral, que afeta a subjetividade da pessoa humana, e assim, deve ser reparado de forma distinta. [...] **Assim, por meio do reconhecimento do dano existencial, o Direito do Trabalho amplia o seu espectro de proteção, caminha rente à realidade e à pulsação da vida, e reconhece o dever de respeito às condições dignas de trabalho, fazendo cumprido o seu papel de dignificação, bem como de realização da pessoa humana pelo trabalho**”.

(Ariete Pontes de Oliveira e Luiz Otávio Linhares Renault. O Dever de Reparar o Dano Existencial no Plano do Direito do Trabalho, in *Direitos do Trabalhador: teoria e prática: homenagem à Professora Alice Monteiro de Barros*. Belo Horizonte: RTM, 2014, p. 98/99). (TRT da 3ª Região; Processo: 0001073-93.2014.5.03.0135 RO; Data de Publicação: 22/05/2015; Disponibilização: 21/05/2015, DEJT/TRT3/Cad.Jud,

¹⁴OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, de 14 de novembro de 2017. **O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, de 14 de novembro de 2017**, 2017. p.348.



Página 116; Órgão Julgador: Primeira Turma; Relator: Luiz Otavio Linhares Renault; Revisor: Convocada Martha Halfeld F. de Mendonca Schmidt) (grifo nosso).¹⁵

Neste caso acima, fica evidente que ao proferir a decisão, o Relator abordou com profundidade e com a atenção necessária acerca da gravidade dos efeitos e das consequências da ocorrência do dano existencial na seara laborativa.

Por todo exposto, constatou-se que o dano existencial no direito do trabalho decorre, portanto, da conduta patronal no momento em que o empregador ou preposto despeja sobre o obreiro óbices em se relacionar, conviver em sociedade, realizar atividades que lhe tragam bem-estar físico e psíquico e, por consequência, felicidade.

Em outros termos análogos, com seu poder diretivo o impede de executar, prosseguir ou até de recomeçar seus projetos de vida que serão, por sua vez, cruciais para o seu crescimento ou realização profissional, social e pessoal.¹⁶

3.2.1 Caracterização do dano existencial na seara de metas abusivas no varejo de serviços

A costumeira imposição de metas humanamente inatingíveis aos trabalhadores do ramo das vendas de varejo é assunto que ainda persiste na realidade das relações trabalhistas.

Metas de venda precisam concernir à realidade do alcance que a empresa tem em atrair os consumidores, observar a geografia espacial e social em termos de demanda dos produtos ofertados, compatibilidade com a estrutura do mercado e muitos outros fatores para que as metas de venda sejam impostas aos vendedores.¹⁷

¹⁵ BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**. Disponível em: <https://juris.trt3.jus.br/juris/consultaBaseSelecionada.htm>. Acesso em: 03/10/2022.

¹⁶BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti; ALVARENGA, Rúbia Zanotelli. **O dano existencial e o direito do trabalho**. Revista LTr, São Paulo. v. 77, n.4, p. 451. abr. 2013.

¹⁷GUIMARÃES, Tauana Cirne. **A compreensão jurídica das políticas de metas como instrumento para o assédio moral organizacional**, Revista Direito UNIFACS, nº 140, 2012.



Ulteriormente, somado às metas de venda de produtos no varejo, originou-se as metas de vendas de serviços, sendo oportuno mencionar, por exemplo: garantias, seguro, adesão a cartão de crédito, serviço de instalação dos produtos e etc. Esta realidade transmutou o plano das metas de venda de serviços como acessórias para metas obrigatórias aos vendedores, que por sua vez, muito embora tenham vendido muitos produtos, possuem também o dever de agregar serviços a suas vendas.

Diante disso, visando a soberania lucrativa da instituição e munido do poder diretivo, o empregador passa a realizar grave pressão e terror psicológico sobre o empregado, para que atinja o objetivo esperado pela empresa, não importando o meio em que o obreiro utilize para tanto.

Entretanto, com a negativa ou resistência pelo obreiro que não quer se corromper alterando suas escolhas habituais e valores, inicia-se em seu desfavor diversos comportamentos que, nas palavras de MENEZES podem ser assim exprimidos:

[...] ocorre através de gestos, comportamentos obsessivos e vexatórios, humilhações públicas e privadas, amedrontamento, ameaças, ironias, sarcasmos, difamações, exposição ao ridículo, sorrisos, suspiros, trocadilhos, jogo de palavras de cunho sexista, indiferença à presença do outro, silêncio forçado, sugestão para o pedido de demissão, ausência de serviço e tarefas impossíveis ou de difícil realização, controle de tempo no banheiro, divulgação pública de detalhes íntimos, agressões e ameaças etc.¹⁸

No contexto das metas, os vendedores ficam temerosos pela ameaça à dispensa, que na maioria dos casos se torna efetiva, e assim passaram a realizar práticas ilícitas e/ou adquirir tais serviços ainda que não lhes fosse útil ou de seu interesse. Destaca-se, contudo, que essas condutas são os últimos meios de alcance pelo trabalhador sob o contexto perturbador exposto.

¹⁸COUCE DE MENEZES, Cláudio Armando. **Assédio Moral e seus Efeitos Jurídicos**, Brasília: Revista do TST, v. 68, n. 3, jul./dez. 2002.



A 6ª turma do TRT da 3ª Região ao julgar o Recurso Ordinário dos autos nº 0010713-31.2017.5.03.0066, condenou uma grande empresa do ramo do varejo ao pagamento de indenização por dano moral a um empregado pelo motivo de a loja adotar o sistema da venda casada, a qual é proibida pelo art. 39 do CDC:

O trabalhador alegou que era obrigado a efetuar vendas enganosas, junto com os produtos oferecidos a clientes, tais como garantia estendida, seguro residencial, seguro proteção familiar e títulos de capitalização. Além disso, segundo alegou, caso não cumprisse as metas estabelecidas, era submetido a humilhações, o que lhe gerava muito constrangimento. Uma testemunha ouvida no caso comprovou a ilegalidade cometida pela empresa. Em seu depoimento, garantiu que havia metas a serem cumpridas na empresa e que aqueles que vendiam menos se sentiam humilhados com a situação. Em outro trecho do depoimento, a **testemunha confirmou as vendas casadas: disse que recebiam ordens para venderem todos os produtos atrelados a “serviços” constituídos de garantia estendida e seguros; que só poderiam vender produtos sem serviços se a meta já tivesse sido alcançada e que, caso o cliente chegasse ao caixa e não concordasse com a inserção dos serviços, o vendedor tinha que inventar uma desculpa para não fazer a venda, dizendo, por exemplo, que o produto havia acabado.** Para o desembargador José Murilo de Moraes, redator do recurso da empresa, ficou caracterizada a prática pela ré de conduta antijurídica e o dano dela decorrente (grifo nosso).¹⁹

Cabe destacar que a maior parte da doutrina tem entendido a pertinência da condenação por dano existencial, especialmente diante de reincidente estabelecimento de metas desproporcionais e abusivas e submissão do empregado a jornadas exaustivas ou extenuantes.²⁰

Consoante ao lastimável fenômeno, ARAÚJO aduz que:

A gestão por estresse ocorre pelas cobranças exacerbadas, estabelecimento de metas, comparações, prazos apertados e constante vigilância, sob o pretexto de isso ser

¹⁹BRASIL; Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. **Empresa que mantinha sistema de vendas casadas terá que indenizar trabalhador.** Disponível em: <https://www.aasp.org.br/noticias/trt-3a-empresa-que-mantinha-sistema-de-vendas-casadas-tera-que-indenizar-trabalhador/>. Acesso em: 20/10/2022.

²⁰PEREIRA, Eddla Karina Gomes; DE CASTRO, Élide Raianne Pedroza. **Direitos humanos do trabalhador e os limites ao exercício do poder de direção:** o dano existencial no âmbito do direito do trabalho. **Revista Thesis Juris**, v. 7, n. 1, p. 71, 2018.



necessário para fomentar o desempenho dos funcionários. Por fim, a gestão por medo é pautada no constante clima de ameaça, implícita ou explícita, sobre a permanência do empregado no quadro de funcionários. Angustiado com a possibilidade do desemprego, ele procura afinar-se com as demandas exigidas, podendo até mesmo tornar-se agressivo, contribuindo assim para o clima de tensão no trabalho.²¹

Neste azo, apresenta-se entendimento jurisprudencial que denota a violação aos princípios morais do obreiro:

SISTEMA DE VENDA CASADA. Prática imposta pela ré nas vendas efetuadas pelos seus empregados. A venda casada é uma prática expressamente proibida pelo código do consumidor (art. 39, i), que consiste, basicamente, na imposição de que a aquisição de um produto ou serviço seja acompanhada da compra de outro bem ou da utilização de outro serviço. Trata-se, então, de ato ilícito que lesiona o consumidor. **Logo, a conduta da empresa ao forçar que seus empregados ludibriassem os clientes, embutindo o serviço nos produtos vendidos, sob pena de cancelamento das vendas e configuração de desídia, caracterizou ato ilícito e acarretou em constrangimento e violação aos princípios morais e éticos dos seus vendedores. Portanto, está caracterizado o dano moral.** (TRT 23ª R.; ROT 0000665-81.2018.5.23.0046; Primeira Turma; Rel. Des. Paulo Barrionuevo; Julg. 26/11/2019; DEJTMT 04/12/2019, grifo nosso).²²

Veja-se que os efeitos consequentes da imposição de tais metas não traduzem uma prática inócua, muito ao contrário disso, possui elevado potencial em lesionar o projeto de vida e o sentido da existência da parte hipossuficiente dessa relação de trabalho, que diante do desespero acaba por embutir os serviços a mando de seu patrono aderindo condutas que não compunham sua expectativa de projeto de vida pessoal.

3.2.2 Assédio moral

²¹ARAÚJO, Adriane Reis. **O Assédio Moral Organizacional**. São Paulo: LTr, 2012, p.85.

²²BRASIL; **Tribunal Regional da 23ª Região**. Disponível em: <https://pje.trt23.jus.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 21/10/2022.



As singularidades da prática abusiva em estudo são suficientes para presumir que nesta problemática também haveria a constatação do assédio moral, que pode ser definido para CRUZ, como perseguição insistente, importunação ou moléstia ao conjunto de costumes de um indivíduo.²³

Na seara laborativa, Márcia Novaes Guedes conceitua assédio moral como:

[...] todos aqueles atos comissivos ou omissivos, atitudes, gestos e comportamentos do patrão, da direção da empresa, de gerente, chefe, superior hierárquico ou dos colegas, que traduzem uma atitude de contínua e ostensiva perseguição que possa acarretar danos relevantes às condições físicas, psíquicas, morais e existenciais da vítima.²⁴

A diferença entre assédio e dano existencial consiste em o dano existencial ser gerado a partir do processo de assédio moral ao qual é submetido a vítima. Em contrapartida, o dano existencial pode ser gerado a partir de múltiplos fenômenos, sendo um deles o assédio moral.²⁵

Esse abuso é tipicamente tido em nome da produtividade e lucro, e ultrapassa os limites humanos e existenciais sem respeitar a proteção ao trabalhador garantida pela Carta Magna, legislações e Súmulas vigentes.

A título de exemplo, a Súmula n. 42 do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região ensina que: “A cobrança de metas está inserida no poder de comando do empregador, não configurando assédio moral, desde que respeitada a dignidade do trabalhador.”²⁶

Nesse diapasão, a conduta esperada pelo patrono deveria assegurar condições adequadas para o trabalho e também propiciar um ambiente saudável e não hostil como ocorre,

²³CRUZ, Claudia Maria de Moura. **Assédio Moral: uma visão processual**. Dissertação de Mestrado apresentada e aprovada no Curso de Mestrado em Direito da Universidade Iguçu, 1º semestre de 2006.

²⁴GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho**. 2ª ed. São Paulo: LTr, 2004. p. 32.

²⁵SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral e o dano existencial: breves comentários**. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/assedio-moral-e-o-dano-existencial-breves-comentarios/>. Acesso em: 22/10/2022.

²⁶BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO (1. REGIÃO). Súmula n. 42. **A cobrança de metas está inserida no poder de comando do empregador, não configurando assédio moral, desde que respeitada a dignidade do trabalhador**. Disponível em: <http://bd1.trt1.jus.br/xmlui/handle/1001/525281>. Acesso em: 11 fev.2018.



ao passo que obriga um indivíduo que lhe é subordinado, a praticar condutas que vão em desacordo com sua vontade e convicção existencial para apenas garantir exacerbado lucro. Ainda nesta toada, o papel do poder diretivo do empregador tem o elemento necessário para o melhor desempenho das atividades dos empregados, uma vez que é dele que emergem as orientações para o fomento empresarial.

A jurisprudência do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região no tocante ao assédio moral no contexto de metas abusivas, entendeu que:

RECURSO ORDINÁRIO. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL. REPARAÇÃO DEVIDA. O assédio moral organizacional é fenômeno abusivo decorrente de culturas organizacionais nas quais, não obstante inexistia intuito deliberado de exclusão do âmbito laboral ou de prejudicar algum empregado em específico, **se dissemina a prática nociva e generalizada de gestão empresarial por estresse, com imposição de metas excessivas, dotadas de elevado potencial lesivo à integridade psicofísica das pessoas.** A Convenção nº 190 da OIT estabelece balizas hermenêuticas para a reparação integral dos efeitos das condutas danosas, ampliando o conjunto de pessoas tuteladas, âmbitos, espaços e modos de ocorrência, de modo a orientar a construção de uma cultura em organizações assimétricas voltadas à civilizar e a **(re) humanizar as relações de trabalho.** Recurso autoral conhecido e parcialmente provido. (TRT 1ª R.; ROT 0010622-55.2015.5.01.0004; Sétima Turma; Relª Desª Sayonara Grillo Coutinho; Julg. 09/02/2022; DEJT 12/02/2022, grifo nosso).²⁷

Neste caso, o relator reconhece a prática nociva da cobrança de metas e ainda demonstra o quanto a reparação de todos efeitos das condutas patronais devem ser efetivas para voltar àquele ambiente humanizado para a relação laboral.

Os casos estão cada vez mais recorrentes, e é possível identificar que a manifestação do assédio como estratégia de política de metas, se dá em diferentes ramos de empreendimentos, entre eles, confecções de vestuário e sapatos, bancos, comércio de venda em geral, telemarketing e entre outros.

²⁷ BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 1ª região.** Disponível em: <https://juris.trt1.jus.br/juris/consultaBaseSelecionada.htm>. Acesso em: 24/10/2022.



Outrossim, pela insistência da empresa neste modelo de gestão que se torna lucrativo, a prática abusiva é reiterada, uma vez que seu ganho é muito superior à rotatividade de mão de obra ou até mesmo condenações trabalhistas com valores irrisórios em comparação ao que se alcança com a exploração irreparável a estes obreiros.

Entretanto, cabe mencionar que a responsabilização e indenização pela ocorrência do assédio apenas se dará mediante arsenal probatório nos autos, e foi neste sentido que o TRT da 18ª Região decidiu muito recentemente.

Ao julgar o Recurso Ordinário proveniente dos autos nº 0011737-22.2020.5.18.0018, a desembargadora Kathia Albuquerque, da Segunda Turma do referido tribunal, manteve a decisão *a quo* e desproveu o pleito do Reclamante que alegou ter sido obrigado a realizar vendas casadas de produtos com garantias e serviços, e por ter sido obrigado a praticar conduta ilegal no trabalho teve a dignidade violada e foi exposto a situação vexatória. A desembargadora fundamentou seu voto se pontuando que tais alegações devem ser provadas, pois a obrigação em indenizar a conduta do patrono é condicionada à existência de prejuízo advindo do abalo sofrido pelo trabalhador, e assim, deveriam ter sido apresentadas as provas do nexo causal muito embora as consequências do fato pudessem ser presumidas.²⁸

Em contrapartida, no julgamento do Recurso Ordinário proveniente dos autos nº 0010700-66.2016.5.03.0066, o magistrado Hitler Eustácio Machado Oliveira entendeu diferentemente ao passo que entendeu que a conduta da empregadora viola o princípio da dignidade humana, previsto na Constituição Federal de 1988 e que deve nortear as relações de trabalho, gerando inegável dano moral ao trabalhador, e que por este motivo esses danos são

²⁸BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **Vendedor de empresa varejista não obtém reparação por danos devido a vendas casadas**. Disponível em: <https://www.trt18.jus.br/portal/assedio-vendas-casadas>. Acesso em: 20/10/2022.



presumidos, ou seja, não dependem de prova, já que decorrem da própria prática ilegal adotada pela empresa.²⁹

Com o objetivo de a demonstrar o deferimento de condenação ao pagamento de indenização extrapatrimonial a estes vendedores, afirma a jurisprudência que:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VENDA CASADAS. OBRIGAÇÃO IMPOSTA PELA EMPRESA. Comprovada nos autos a expressa determinação de efetuar venda casada, de produtos e serviços como garantia estendida ou seguros, e que os vendedores muitas vezes sequer informavam ou esclareciam sobre os eventuais serviços contratados, seja por incentivo do superior hierárquico ou por necessidade de alcançar as metas, não há dúvidas de que a conduta ilegal da reclamada refletia nos vendedores, que tinham a obrigação de assim proceder, ainda que tivessem que omitir informações do cliente para concluir as vendas e alcançar as metas impostas pela empresa. **Comprovadas, outrossim, as pressões impostas para o cumprimento das metas, de forma grosseira, e até as ameaças de dispensas, caso não atingidas, tais fatos mostram-se suficientes à caracterização de ofensa à moral e ao deferimento de indenização.** (TRT 17ª R., RO 0001171-56.2015.5.17.0005, 3ª Turma, Rel. Desembargador Mário Ribeiro Cantarino Neto, DEJT 19/07/2016). (TRT-17 - RO: 000117120155170005, Relator: MÁRIO RIBEIRO CANTARINO NETO, Data de Publicação: 19/07/2016, grifo nosso).³⁰

Sabe-se que a maior parte da fração do tempo de um dia da vida de um indivíduo, que está inserido no mercado laborativo, ocorre no trabalho, haja vista como de notório saber, a jornada tradicional brasileira ser de oito horas diárias e quarenta e quatro semanais como aduz o art. 7º, inciso XIII da CRF.

A reparação aos que sofrem este assédio merece medir a verdadeira extensão do dano causado à vítima, pois, o que se demonstra pelos casos é que a perseguição para o abatimento

²⁹BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região **Venda casada ilegal gera prejuízos morais ao vendedor obrigado a praticá-la**. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/venda-casada-ilegal-gera-prejuizos-morais-ao-vendedor-obrigado-a-pratica-la#:~:text=A%20pr%C3%A1tica%20da%20E2%80%9Cvenda%20casada,a%205%20anos%20ou%20multa>. Acesso em: 20/10/2022.

³⁰ BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região**. Disponível em: <https://juris.trt17.jus.br/juris/consultajurisprudencia.htm>. Acesso em: 21/10/2022.



de tais metas não possuem “folga”. Ou seja, enquanto não cumpridas, o trabalhador será dispensado de forma injusta levando consigo os resquícios deste terror psicológico ou sairá por sua iniciativa abrindo mão de direitos que lhe pertenciam.

Neste passo, a seguir serão apresentadas possibilidades onde a legislação atual possibilita a rescisão indireta do contrato de trabalho de modo a oferecer algum refúgio ao obreiro inserido no contexto estudado, ainda que não sejam suficientes de forma única.

4 OCORRÊNCIA DE ATO ILÍCITO (VENDA CASADA) COMO MEDIDA ÚLTIMA E A POSSIBILIDADE DA RESCISÃO INDIRETA

A prática da “venda casada” é expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. A previsão legal desta conduta está contida no art. 39, inc. I da Lei nº 8.078/90 in verbis: Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;³¹

Ademais, o artigo 5º, inc. II e III da Lei nº 8.137/90 consideram tal prática como crime contra a ordem econômica e as relações de consumo, podendo ocorrer a punição com detenção de 2 a 5 anos ou multa.

Ou seja, em razão da sua vedação e inclusive tipificação que a pune, pode-se afirmar que a conduta em tela é configurada como um claro ato ilícito, pois, conforme assevera PEREIRA:

Há em ambos o mesmo fundamento ético: a infração de um dever preexistente e a imputação do resultado à consciência do agente. Assinala-se, porém, uma diversificação que se reflete no tratamento deste, quer em função da natureza do bem jurídico ofendido, quer em função da natureza do bem jurídico ofendido, quer em razão dos efeitos do ato. Para o direito penal, o delito é um fator de desequilíbrio

³¹BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Brasília; 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 19/10/2022.



social, que justifica a repressão como meio de restabelecimento; **para o direito civil o ilícito é um atentado contra o interesse privado de outrem**, e a reparação do dano sofrido é a forma indireta de restauração do equilíbrio rompido (grifo nosso).³²

Este mesmo autor, detalha quatro requisitos do ato ilícito, podendo ser elencados para ele da seguinte forma:

a) uma conduta, que se configura na realização intencional ou meramente previsível de um resultado exterior; b) a violação do ordenamento jurídico, caracterizada na contraposição do comportamento à determinação de uma norma; c) a imputabilidade, ou seja, a atribuição do resultado antijurídico à consciência do agente; d) a penetração da conduta na esfera jurídica alheia, pois, enquanto permanecer inócua, desmerece a atenção do direito.³³

A venda casada está se tornando muito comum nos dias de hoje, e dessa forma, muitas empresas pelo Brasil “engordam” seus lucros. Todavia, como ficaria o ponto de vista do obreiro nesta situação, que na função de vendedor, é obrigado a adotar a referida política ilegal do patrono em impor metas abusivas que serão alcançadas mediante a medida última da venda casada aos seus clientes?

Em seu portal de notícias, o TRT da 3ª Região publicou comentários a um caso ocorrido em 2017, onde a prática ocorreu exatamente neste contexto apresentado:

Recentemente, o juiz Hitler Eustásio Machado Oliveira, na titularidade da Vara do Trabalho de Manhuaçu, se deparou com mais um desses casos. O reclamante era empregado de uma grande e conhecida rede de loja de vendas a varejo e, por determinação da empresa, tinha suas vendas impedidas pelo caixa, na hora do pagamento pelo cliente, caso elas não viessem acompanhadas da garantia estendida do produto e do seguro de vida. **Algumas vezes, a “inclusão” desses “serviços” era proposta ao cliente no ato do pagamento e, se ele não concordasse, o reclamante era obrigado a dizer que o produto estava em falta no estoque, perdendo a venda e, claro, a comissão sobre ela. Outras vezes, a venda realizada pelo reclamante**

³²PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 31ª ed, Rio de Janeiro: Editora Forense, 2017, p. 548.

³³PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 31ª ed, Rio de Janeiro: Editora Forense, 2017, p. 549.



sem a garantia estendida e o seguro era repassada para outro vendedor da loja que já tinha alcançado a meta imposta pela empresa para os "serviços", já que, somente assim, a venda seria concretizada. Resumo da ópera: **para o cliente, sobrava o prejuízo financeiro pela má-fé da empresa.** Já o vendedor, amargava a perda da comissão que, de forma ilegal, a empresa o impedia de ganhar.

Todos esses fatos puderam ser constatados pelo magistrado pela prova testemunhal produzida no processo. Na visão do julgador, a conduta da empregadora viola o princípio da dignidade humana, previsto na Constituição Federal de 1988 e que deve nortear as relações de trabalho, gerando inegável dano moral ao trabalhador. Ele ressaltou que esses danos são presumidos, ou seja, não dependem de prova, já que decorrem da própria prática ilegal adotada pela empresa. Nesse quadro, o magistrado reconheceu o pedido do trabalhador e condenou a rede de lojas a pagar a ele uma indenização fixada em R\$10.000,00. A decisão se baseou na responsabilidade civil instituída no artigo 927 do Código Civil e objetivou, como explicou o magistrado, “além da compensação da vítima, uma mudança de atitude da empresa que vem sendo sistematicamente condenada na Justiça do Trabalho por práticas dessa natureza” (PJe: 0010700-66.2016.5.03.0066 (RO) — Sentença em 07/03/2017, grifo nosso).³⁴

Consoante a recorrência do fato, verificou-se que os obreiros que estão inseridos neste contexto possuem potencial gigantesco em se sentirem desonrados e com sua dignidade pessoal inobservada, pois, sua intenção ao laborar a fim de buscar seu alimento diário é legítima, e inclusive reflete sua expectativa da função social e pessoal do trabalho ser efetivada.

Não é uma tarefa fácil compactuar com este tipo de conduta desonesta para tentarem manter seu contrato de trabalho ativo, sendo assim, além da violação ao dano à sua personalidade abordado no capítulo anterior deste artigo, que poderá dar ensejo a uma reparação digna, a rescisão indireta do contrato de trabalho também se demonstrou como um meio hábil de recurso a socorrer o celetista envolvido neste universo.

4.1 Viabilidade da rescisão indireta do contrato de trabalho

³⁴BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região **Venda casada ilegal gera prejuízos morais ao vendedor obrigado a praticá-la**. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/venda-casada-ilegal-gera-prejuizos-morais-ao-vendedor-obrigado-a-pratica-la#:~:text=A%20pr%C3%A1tica%20da%20E2%80%9Cvenda%20casada,a%205%20anos%20ou%20multa.> Acesso em: 20/10/2022.



Uma das maneiras disponíveis para rescindir um contrato de trabalho, de acordo com o ordenamento jurídico brasileiro é a rescisão indireta. Sua previsão legal se dá no artigo 483 da Consolidação das Leis Trabalhistas.

Basicamente, esta modalidade de rescisão do contrato de trabalho se dá por insurgência contra ato do empregador, que, lesando algum dos direitos do trabalhador ou algum princípio regente dessa relação, serão submetidos aos ônus correspondentes.

Como é bastante inusitada a situação quando o empregador admite a sua incidência em justa causa e assim pagar a indenização devida, a regra é que o obreiro acione o judicial para obter a concessão do pedido da rescisão indireta.

As hipóteses da dispensa indireta do contrato de trabalho, as quais se encontram previstas no art. 483 da CLT, são as seguintes:

- a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes, ou alheios ao contrato;
- b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;
- c) correr perigo manifesto de mal considerável;
- d) não cumprir o empregador as obrigações do contrato;
- e) praticar o empregador ou seus prepostos, contra ele ou pessoas de sua família, ato lesivo da honra e boa fama;
- f) o empregador ou seus prepostos ofenderem-no fisicamente, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- g) o empregador reduzir o seu trabalho, sendo este por peça ou tarefa, de forma a afetar sensivelmente a importância dos salários.³⁵

DELGADO compartilha do entendimento da variabilidade que este dispositivo legal pode alcançar, assim como é buscado evidenciar:

³⁵ BRASIL. Decreto Lei nº 13.467, de 13 de Julho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del15452.htm. Acesso em: 10/10/2022.



Conforme já exposto, entretanto, a plasticidade dessa tipificação tem permitido a adequação de tipos jurídicos tradicionais a condutas que adquiriram notoriedade mais recentemente, como ocorre como assédio sexual. Sendo o ato ofensivo praticado pelo empregador, pode enquadrar-se, conforme o caso, nas alíneas “a”, “e” ou “f” do art. 483 da CLT: respectivamente, serviços contrários aos bons costumes ou alheios ao contrato, ou, ainda, “ato lesivo da honra e boa fama” ou “ofensa física”.³⁶

Consoante ao fenômeno das metas de venda de serviço no varejo, mesmo que não exista expressamente o seu cabimento, a seguir será demonstrado que as causas contidas na alínea “a” e “b” do artigo 483 da CLT.

4.2 **Exigência de Serviços Defesos por Lei e Contrários aos Bons Costumes**

A alínea “a” do artigo 483 da CLT prevê o cabimento da dispensa indireta quando forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes, ou alheios ao contrato.

O ponto comum desta alínea é a preocupação com a prestação de um serviço que tenha potencial de ser prejudicial ao empregado, seja pela exigência excessiva de força, seja pela ilegalidade, ou até pela contrariedade aos bons costumes ou pela desobediência ao contrato de trabalho, e assim, todos esses serviços trazem evidentes prejuízos ao seu executor: o obreiro³⁷.

Diante do exposto, a exigência de serviços defesos por lei e contrários aos bons costumes possuem a proximidade de adequação à necessidade que se busca em demonstrar o cabimento da rescisão indireta no caso das metas de venda de varejo de serviços abusivas.

4.2.1 **Serviços Defesos por Lei**

³⁶ DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 22ª edição. São Paulo: LTr, 2017.

³⁷ TEIXEIRA, Matheus Genuino. Assédio moral: uma abordagem acerca das repercussões nas hipóteses de rescisão indireta do contrato de trabalho. **Direito-Araranguá**, 2020. p. 31.



A prática da “venda casada” emerge no ponto da exigência de serviços defesos ou vedados por lei, ao passo que esta conduta é tipificada como ilegal nos artigos artigo 5º, incisos II e III da Lei nº 8.137/90 e 39 da Lei nº 8.078/90. Inclusive, naquele artigo, a conduta da venda casada é abordada como tipo penal, ou seja, a prática de venda casada é ilegal ao ponto de ser considerada crime, se não vejamos:

Artigo 5º- Constitui crime da mesma natureza:

[...]

II- Subordinar a venda de bem ou a utilização de serviço à aquisição de outro bem ou ao uso de determinado serviço;

III- Sujeitar a venda de bem ou a utilização de serviço à aquisição de quantidade arbitrariamente determinada; Pena-detenção de 2(dois) a 5(cinco) anos ou multa.³⁸

Sendo assim, exigir que o vendedor imbuta em sua venda o serviço, ainda que o cliente não tenha anuído com tal aquisição, demonstra esta hipótese de justa causa do empregador para a rescisão deste contrato uma vez caracterizado o ilícito. Assim, o patrono deverá responder pelas consequências de exigir mediante seu poder hierárquico que o obreiro efetue a venda casada, ou, também deve se responsabilizar caso ele seja a causa de o vendedor recorrer a esta medida última por estar inserido em extrema perseguição e desespero para bater as metas de varejo de serviço que muito pouco são atrativas aos consumidores finais.

Sobre o tema, a jurisprudência do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região já reconheceu a viabilidade da rescisão indireta:

RESCISÃO INDIRETA. "VENDA CASADA". A prática comercial denominada de "venda casada" é expressamente vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 39, inciso I. **Restou evidenciada nos autos que a reclamada coagia seus subordinados, incluindo a reclamante, a realizarem "venda casada", ato contrário à lei, o que é causa suficiente à rescisão indireta do contrato de trabalho (art. 483, a, da CLT).** (TRT-1 - ROT: 0100641-77.2019.5.01.0001, Relator: MARIA

³⁸ BRASIL. Lei nº 8.137 de 27 de dezembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18137.htm. Acesso em: 20/10/2022.



DAS GRACAS CABRAL VIEGAS PARANHOS, Data de Julgamento: 08/06/2022, Segunda Turma, Data de Publicação: DEJT 09-07-22) (grifo nosso).³⁹

Portanto, como asseverado no caso acima, o contrato de trabalho não pode abarcar ato ilícito no rol de atividades desempenhadas pelo obreiro, e por esta razão a rescisão indireta se faz cabível.

4.2.2 Serviços contrários aos bons costumes

A prestação de serviços contrários aos bons costumes⁴⁰ traduz a exigência de serviços que podem ferir a moral como procedimento padrão da sociedade a qual o obreiro está inserido.

Não é crível que sejam exigidos do empregado, a realização de serviços que contrariem o que a sociedade considera como imoral e incorreto, e além disso, não se pode ser despercebido que o contrato de trabalho tem, entre outros requisitos, a sua ilicitude e subordinação aos costumes benignos da sociedade⁴¹.

GIGLIO, em sua obra, conceitua a ocorrência dos bons costumes da seguinte maneira:

Excepcionalmente, em casos de acentuada gravidade, também o descumprimento de leis trabalhistas poderia configurar essa justa causa, muito embora outra seja comumente aplicada: a exigência de serviços alheios ao contrato. A moral é contingente, e, por isso, bons costumes são os aceitos pela sociedade local, numa determinada época, o procedimento padrão da coletividade. É a tarefa em si que deve contrariar os bons costumes. O empregador contrata determinados serviços, sendo-lhe vedado exigir outros, o que constituiria, de resto, alteração do contrato, também considerada justa causa (art. 483, d).

³⁹ BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª região. Disponível em: <https://juris.trt1.jus.br/juris/consultaBaseSelecionada.htm>. Acesso em: 02/10/2022.

⁴⁰ Previsão legal na CLT: Art. 483, alínea “a”(DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943): Art. 483 - O empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização quando: **a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes**, ou alheios ao contrato;

⁴¹ MARTINS, Sergio Pinto. **Manual da justa causa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 229.



Essa hipótese é um pouco mais subjetiva, pois “bons costumes” mudam com a cultura. Entretanto, embutir vendas não anuídas e sem o consentimento do consumidor revela uma prática inaceitável em nossa sociedade, pois, além de ser contrário ao bom costume manter um obreiro no contexto insustentável para abater metas e inclusive lesar um terceiro (consumidor) com o fim de obter lucro, são condutas explicitamente inaceitáveis e não acatadas como corretas pela moral.

Um exemplo hipotético seria o caso de um restaurante onde o empregador exige que os empregados ponham para fora clientes que não estejam consumindo, ou da loja onde o empregador não permite que os empregados deixem pessoas usarem o banheiro sem comprar nada antes. Outro exemplo também, seria uma garçonete que se vê obrigada a trabalhar vestindo trajas mínimos, ou oferecer serviços de cunho sexual aos clientes.

Nesse diapasão, a imposição hierárquica com excessiva cobrança no cumprimento das metas de venda de serviços, mediante severa pressão psicológica, faz com que os empregados percebam que estão constantemente contrariando os bons costumes.

Os tribunais, ao concederem a rescisão indireta nesta hipótese de cabimento, acentuam que a contrariedade aos bons costumes está diretamente relacionada ao princípio primordial das relações trabalhistas, o princípio da boa-fé objetiva, como pode se notar com a decisão proferida pelo Desembargador Evandro Pereira Valadão Lopes do TRT da 1ª Região:

DANO MORAL. "VENDA CASADA ". OBRIGATORIEDADE. INDENIZAÇÃO DEVIDA I. A boa-fé e a confiança, princípios gerais do direito, hoje positivados, são subjacentes aos fins econômicos e sociais do contrato de trabalho. Por um lado, visa-se ao desenvolvimento econômico do empreendimento e, por outro, a integração social do empregado, o que satisfaz os interesses da coletividade, protegidos pelo Estado. **Desse modo, espera-se de ambos os sujeitos envolvidos na relação a prática de atos que possibilitem a realização de tais fins, entendendo-se contrário ao direito qualquer ato que com eles seja incompatível.** São valores que o legislador pretendeu resguardar ao dispor, contrario sensu, no art. 159 do Código Civil de 1916, repetido no novel diploma que o substituiu, em seu art. 188, I, que constituem atos ilícitos aqueles praticados com abuso de direito. Aquele que, assim agindo, impinge dano de ordem material ou moral a alguém, fica obrigado a reparar o



mal causado mediante indenização. **II. No caso vertente, foi evidenciado que a ré, por meio da prova testemunhal, obrigava a ex-empregada a efetuar "vendas casadas", prática ilegal e, inclusive, tipificável como crime. Disso exsurge verdadeiro abalo de ordem psíquica, a ser indenizado pela reclamada.** III. Recurso da autora conhecido e parcialmente provido. (TRT 1ª R.; RO 0011911-11.2015.5.01.0202; Rel. Des. Evandro Pereira Valadão Lopes; DORJ 20/12/2018, grifo nosso).⁴²

Cabe destacar que além da prática se enquadrar em hipótese de atividade ilegal, também corresponde à serviço exigido que vai contra aos bons costumes, conforme explanado, restando-se evidenciada a viabilidade da rescisão indireta como um refúgio.

4.3 Tratamento com Rigor Excessivo

O rigor excessivo⁴³ no trabalho com vendas pode ser algo subliminar para alguns, mas afeta drasticamente outros. Este rigor nada mais é que uma cobrança excessiva da liderança ou superior hierárquico da empresa sobre seus funcionários, pois, ao exercer funções importantes, alguns líderes extrapolam em suas condutas.⁴⁴

Destaca-se que tal conduta é muito comum nas metas de venda de varejo, haja vista que, se cobradas de forma abusiva, lesionam os direitos básicos da dignidade humana quando exigem de seus subordinados, metas praticamente impossíveis de serem alcançadas.

O fato de não atingir as metas que são impostas de forma ameaçadora, levam a vítima a entender que ela seja incapaz de conseguir realizar o seu trabalho, se sentindo incompetente, chegando ao ponto do empregador ou hierárquico fazer uma desqualificação do trabalho

⁴² BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 1ª região.** Disponível em: <https://juris.trt1.jus.br/juris/consultaBaseSelecionada.htm>. Acesso em: 21/10/2022.

⁴³ Previsão legal na CLT: Art. 483, alínea "b" (DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943): Art. 483 - O empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização quando: **b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;**

⁴⁴ TEIXEIRA, Matheus Genuino. **Assédio moral:** uma abordagem acerca das repercussões nas hipóteses de rescisão indireta do contrato de trabalho. **Direito-Araranguá**, 2020. p. 33.



desempenhado, que após falhar nos pedidos e nas metas a serem atingidas, se torna alvo de críticas e acusações. É nesta ocasião que o assédio moral novamente vem à tona.

Acerca dos sentimentos em que os obreiros ficam sujeitos ao serem assediados em seu ambiente de trabalho, ALKIMIN aduz:

A vítima injustamente atingida em sua dignidade e personalidade de homem e trabalhador suporta significativas perdas, passando a viver no ambiente de trabalho tenso e hostil, em constante estado de incômodo psicofísico, capaz de gerar distúrbios psicossomáticos, refletindo em desmotivação, stress, isolamento e prejuízos emocionais de toda ordem, comprometendo sua vida pessoal, profissional, familiar e social. [...] O assédio moral gera sofrimento psíquico que se traduz em malestar no ambiente de trabalho e humilhação perante os colegas de trabalho, manifestando o assediado sentimento e emoção por ser ofendido, menosprezado, rebaixado, excluído, vexado, cujos sentimentos se apresentam como medo, angústia, mágoa, revolta, tristeza, vergonha, raiva, indignação, inutilidade, desvalorização pessoal e profissional, que conduzem a um quadro de depressão com total perda da identidade e dos próprios valores, com risco de suicídio.⁴⁵

Com este fato, os subordinados, por sua vez, temerosos por sofrerem penalidades ou serem demitidos e retornar ao rol dos desempregados, se veem na obrigação de bater tais metas da liderança, vivendo em constante pressão, e anuindo que a liderança haja de forma indevida por não terem escolhas.

Em muitos casos, sofrem por estarem num ambiente inadequado e mentalmente insalubre, onde a convivência amistosa dá lugar à tensão, fato este, que pode levar o obreiro a pedir demissão pela pressão sofrida em decorrência deste ambiente hostil.⁴⁶

Sobre o cabimento da dispensa indireta pela cobrança de metas abusivas, o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região ao julgar o Recurso Ordinário pela Reclamada, manteve a

⁴⁵ ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2.ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2008. p. 83.

⁴⁶ ÁVILA, Rosemari Pedrotti de. **As Consequências do Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**. 2.ed. São Paulo: Kindle, 2015. p. 76.



sentença que deferiu entre outros pedidos, o pedido de rescisão indireta pela cobrança vexatória e excessiva de metas à Reclamante:

DOENÇA OCUPACIONAL. NEXO CAUSAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO. No caso, restou caracterizado o nexo de causalidade entre o transtorno psicológico acometido à Reclamante e as atividades laborais por ela desenvolvidas, diante da hostilidade evidenciada no ambiente de trabalho. Tal circunstância implica a responsabilidade da empregadora, em virtude do ato ilícito a ela imputável, nos termos do art. 186 do CC.

[...]

Na exordial, a Reclamante fundamentou seu pedido de indenização por danos morais no acúmulo de funções, **na cobrança vexatória e excessiva por metas e resultados, e, ainda, no tratamento rigoroso e grosseiro por parte de seu superior Emerson, que a assediava moralmente, causando-lhe inclusive um quadro de estresse.**

[...]

Como visto em tópico retro, a prova testemunhal deixou claro que a narrativa da exordial é verossímil, e que o sr. Emerson, **superior da Reclamante, a tratava com rigor excessivo, intimidando-a, fazendo ameaças, sujeitando-a a situações vexatórias perante os demais empregados, inclusive com xingamentos, em suma, extrapolando os limites do poder diretivo e violando os direitos da personalidade da empregada.**

Essas circunstâncias autorizam a rescisão indireta do contrato, com fulcro na alínea "b" e "e" do art. 483 da CLT.

Recurso da Reclamada a que se nega provimento, no particular.(TRT18, ROT - 0011966-40.2019.5.18.0010, Rel. EUGENIO JOSE CESARIO ROSA, OJC de Análise de Recurso, 17/03/2022, grifo nosso).⁴⁷

Sendo assim, conforme o exposto, fica demonstrado que o rigor excessivo na cobrança de metas pode fazer parte de uma construção perversa, onde, os que atingem as metas são exaltados e os que falham são tratados como inferiores e culpados de não alcançar os objetivos propostos. Esta ocorrência se torna por derradeiro, uma arma muito utilizada por lideranças para conseguirem o esforço extremo no próximo mês.

⁴⁷ BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 18ª região**. Disponível em: https://sistemas.trt18.jus.br/visualizador/pages/conteudo.seam?p_tipo=2&p_grau=2&p_id=19411108&p_idpje=156913&p_num=156913&p_npag=x. Acesso em: 23/10/2022.



A situação aqui exposta pelo rigor excessivo se torna vexatória, e acaba dando ensejo ao pedido de demissão por parte do funcionário, sendo este pedido na realidade, um pedido de socorro. Entretanto, este obreiro sai da empresa de forma injusta, sem muitos dos seus direitos rescisórios (saque de saldo do FGTS, multa de 40% sobre o saldo do FGTS, aviso prévio e guias para solicitar seguro-desemprego⁴⁸).

Dessarte, por decorrência do cometimento de tais faltas graves pelo empregador, o funcionário tem o direito de pleitear sua devida indenização, qual seja a Rescisão Indireta, diante da exigência rigorosa de metas de venda de varejo de serviços abusivas por estes empregadores hierárquicos.

4 CONCLUSÃO

O cenário exposto neste artigo ilustrou uma realidade lamentável que os vendedores de empresas varejistas enfrentam para cumprir suas metas de venda de serviços agregados a determinados produtos. Isso se dá em razão de meios ilícitos estarem sendo utilizados pelos empregadores. Esse fato mostrou que a parte que deveria ser protegida pelo direito trabalhista, jamais quereria estar inserida neste cenário que causa dano à sua existência, em razão do desvirtuamento de conduta, de forma alheia à sua vontade.

Quando configurada atitude extrema pelos vendedores para atingir as metas impostas, pelo temor da dispensa e pelo medo do desemprego, foi possível confirmar que o contexto de metas, muito embora seja veemente discutido, até o momento, não atingiu a atenção e o enfoque necessários da jurisdição brasileira e dos órgãos de proteção ao trabalhador.

Sendo assim, para chegar às conclusões, faz-se necessário frisar que o contrato de trabalho não admite abarcar ou, até mesmo, permitir que condutas ilegais sejam recursos

⁴⁸PEREIRA, Fabrício. 4. Conversão do pedido de demissão em rescisão indireta: a discrepância das formas de resolução contratual pretendida nos tribunais brasileiros. *Revista Científica UMC*, v. 4, n. 1, 2019. p. 12.



utilizados para o alcance de metas, totalmente em incongruência com a realidade da demanda. Da mesma forma, a opressão que leva a este resultado nocivo é alarmante e perigosa, visto que tende a lesionar o obreiro, ora, vulnerável, em danos ao seu âmago e à frustração de seus projetos de vida.

Outro aspecto essencial para a discussão, foi o efeito amplo que a cobrança abusiva das metas de serviço possui, pois, lesam também o consumidor, que, na maioria das vezes, são seres extremamente vulneráveis; de classes de menor poder aquisitivo; idosos; pessoas analfabetas ou com baixa escolaridade. Ou seja, reconheceu-se, também, que esta prática leva à ampliação daqueles que são atingidos por esses danos.

O enfoque principal do fenômeno abordado neste artigo é a busca pela proteção dos trabalhadores inseridos, de forma abusiva, neste contexto laborativo. Apesar de isso ter sido explanado, entretanto, a negligência do Judiciário se torna evidente por não regulamentar e fiscalizar tal ocorrência. Nesta seara há três porções, o empregador, o empregado e o consumidor e destas partes, sabe-se que apenas o empregador não tem seus direitos lesados, pois, o consumidor também é prejudicado.

Neste íterim, com a presente pesquisa foi possível concluir que as hipóteses levantadas foram confirmadas. Tal constatação se deu, uma vez que os julgados estudados e apresentados no trabalho revelaram a recorrência da prática da venda casada e a alarmante conduta patronal em exigir ato ilícito para alcance de metas. Este cenário acaba por inserir o obreiro em um contexto de dano à sua existência.

Vale destacar que o limbo judicial pode ser tido como prerrogativa do descumprimento das obrigações pelo empregador, fato que desrespeita o Princípio da Proteção do Direito do Trabalho e propicia um ambiente laborativo com esta prática. Sendo assim, merece, portanto, devida atenção quanto à regulação de tais metas.

Diante de tudo aqui explicitado, a fim de que a prática abusiva seja erradicada, as indenizações pelo dano aos trabalhadores precisam abarcar a extensão gravosa deste prejuízo



profundo que acaba por ferir sonhos, visualizações e virtudes dos ofendidos. Em conjunto a isto, campanhas precisam ser feitas a fim de que os patronos sejam alertados acerca de seus limites legais ao imporem metas de venda casada de produtos e serviços. Somado a isso, os sindicatos deste segmento empresarial têm um papel crucial nesta missão, sendo possível a elaboração de cartilhas alusivas ao tema discutido para distribuição nas empresas, bem como devem promover reuniões e eventos conscientizadores.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2.ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2008. p. 83.

ARAGÃO, Rafaela Valentim. **Análise da Jurisprudência do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região na aplicação da reparação por dano existencial**. 2019. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) Faculdade de Direito de João Pessoa, Universidade Federal da Paraíba, Santa Rita, 2019.

ARAÚJO, Adriane Reis. **O Assédio Moral Organizacional**. São Paulo: LTr, 2012, p.85.

ÁVILA, Rosemari Pedrotti de. **As Consequências do Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**. 2.ed. São Paulo: Kindle, 2015. p. 76.

BEBBER, Júlio César. **Danos extrapatrimoniais (estético, biológico e existencial)** – breves considerações. Revista LTr: legislação do trabalho, São Paulo, v. 73, n. 1, jan. 2009.

BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti; ALVARENGA, Rúbia Zanotelli. **O dano existencial e o direito do trabalho**. Revista LTr, São Paulo. v. 77, n.4, p. 451. abr. 2013.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Brasília; 1990. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 19/10/2022.

BRASIL. **Decreto Lei nº 13.467, de 13 de Julho de 2017**. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 10/10/2022.



BRASIL. **Lei nº 8.137 de 27 de dezembro de 1990**. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8137.htm. Acesso em: 20/10/2022.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho (1ª Região). Súmula n. 42. **A cobrança de metas está inserida no poder de comando do empregador, não configurando assédio moral, desde que respeitada a dignidade do trabalhador**. Disponível em: <
<http://bd1.trt1.jus.br/xmlui/handle/1001/525281>>. Acesso em: 11 fev.2018.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **Vendedor de empresa varejista não obtém reparação por danos devido a vendas casadas**. Disponível em:
<https://www.trt18.jus.br/portal/assedio-vendas-casadas>. Acesso em: 20/10/2022.

BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 1ª região**. Disponível em:
<https://juris.trt1.jus.br/juris/consultaBaseSelecionada.htm>. Acesso em: 02/10/2022.

BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**. Disponível em:
<https://juris.trt3.jus.br/juris/consultajurisprudencia.htm>. Acesso em: 21/10/2022.

BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região**. Disponível em:
<https://juris.trt17.jus.br/juris/consultajurisprudencia.htm>. Acesso em: 21/10/2022.

BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 18ª região**. Disponível em:
https://sistemas.trt18.jus.br/visualizador/pages/conteudo.seam?p_tipo=2&p_grau=2&p_id=19411108&p_idpje=156913&p_num=156913&p_npag=x. Acesso em: 23/10/2022

BRASIL. **Tribunal Regional da 23ª Região**. Disponível em:
<https://pje.trt23.jus.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 21/10/2022.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região **Venda casada ilegal gera prejuízos morais ao vendedor obrigado a praticá-la** . Disponível em:
<https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/venda-casada-ilegal-gera-prejuizos-morais-ao-vendedor-obrigado-a-praticar-la#:~:text=A%20pr%C3%A1tica%20da%20%E2%80%9Cvenda%20casada,a%205%20anos%20ou%20multa>. Acesso em: 20/10/2022.

BRASIL; Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. **Empresa que mantinha sistema de vendas casadas terá que indenizar trabalhador**. Disponível em:
<https://www.aasp.org.br/noticias/trt-3a-empresa-que-mantinha-sistema-de-vendas-casadas-tera-que-indenizar-trabalhador/>. Acesso em: 20/10/2022.



COUCE DE MENEZES, Cláudio Armando. **Assédio Moral e seus Efeitos Jurídicos**, Brasília: Revista do TST, v. 68, n. 3, jul./dez. 2002.

CRUZ, Claudia Maria de Moura. **Assédio Moral: uma visão processual**. Dissertação de Mestrado apresentada e aprovada no Curso de Mestrado em Direito da Universidade Iguazu, 1º semestre de 2006.

DA ROCHA, A.; FERREIRA DA SILVA, J. (2006). **Marketing de serviços: retrospectiva e tendências**. Rev. adm. empres. v. 46, n. 4, pp. 1-9.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 22ª edição. São Paulo: LTr, 2017.

FRANZOLOSO, Celia Regina Gonçalves; REIS, Luiz Cláudio. **A construção de uma venda**. Revista de Ciências Gerenciais, v. 16, n. 23, 2012.

GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007. v. III, p. 55.

GILISSEN, John. **Introdução histórica ao direito**. A. M. Hespanha e L. M. Macaísta Malheiros. 3. ed. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 2001, p. 97-98.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho**. 2ª ed. São Paulo: LTr, 2004. p. 32.

GUIMARÃES, Tauana Cirne. **A compreensão jurídica das políticas de metas como instrumento para o assédio moral organizacional**, Revista Direito UNIFACS, nº 140, 2012.

MARTINS, Sergio Pinto. **Manual da justa causa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 229.

MCCARTHY, E. Jerome. Varejo. **Marketing básico: uma visão gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, de 14 de novembro de 2017. **O dano extrapatrimonial trabalhista após a Lei n. 13.467/2017, modificada pela MP n. 808, e 14 de novembro de 2017**, 2017. p.348.

PACHECO, Ana Paula Reusing. **Gestão estratégica de empresas de varejo e serviços: livro didático**. 2006.



PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 31ª ed, Rio de Janeiro: Editora Forense, 2017, p. 548 e 549.

PEREIRA, Eddla Karina Gomes; DE CASTRO, Élide Raianne Pedroza. **Direitos Humanos do Trabalhador e os limites ao exercício do poder de direção**: o dano existencial no âmbito do direito do trabalho. **Revista Thesis Juris**, v. 7, n. 1, p. 71, 2018.

PEREIRA, Fabrício. 4. Conversão do pedido de demissão em rescisão indireta: a discrepância das formas de resolução contratual pretendida nos tribunais brasileiros. **Revista Científica UMC**, v. 4, n. 1, 2019. p. 12.

REVISTA APOLICE. **Lojas são multadas em R\$28 milhões por venda casada de seguros**. Fonte: UOL. Disponível em: <https://www.revistaapolice.com.br/2015/01/lojas-sao-multadas-em-r-28-milhoes-por-venda-casada-de-seguros/>. Acesso em 20/10/2022.

SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral e o dano existencial**: breves comentários. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/assedio-moral-e-o-dano-existencial-breves-comentarios/>. Acesso em: 22/10/2022.

TEIXEIRA, Matheus Genuino. Assédio moral: uma abordagem acerca das repercussões nas hipóteses de rescisão indireta do contrato de trabalho. **Direito-Araranguá**, 2020. p. 31 e 33.