APPROFONDIMENTO CIVILE

Licenziamento per giusta causa per il dipendente maleducato con la clientela (Cass. 26440/2024)

Data pubblicazione: 14/10/2024

Autore: Avv. Roberto Francesco Iannone

Categoria: Civile

Contenuto

Avremmo potuto intitolare l'articolo utilizzando un vecchio modo di dire recita che "*il cliente ha sempre ragione*": a farne le spese, questa volta un dipendente "*maleducato*".

Nel caso di specie, un addetto al banco macelleria di un supermercato – dopo un vivace scambio di battute con un cliente – si rivolgeva a quest'ultimo, anziano, "*in modo sgarbato, volgare, aggressivo e scurrile e, negli attimi successivi, invece di chiedere scusa, aveva continuato il diverbio, con toni sempre più accessi, dando uno spettacolo indecoroso e anche un po' preoccupante*".

Licenziamento giusto?

LA SENTENZA DELLA CASSAZIONE

La Suprema Corte di Cassazione – Presidente Adriana Doronzo – ha ritenuto giustificato il licenziamento[1] intimato per giusta causa al dipendente, integrante la previsione dell'art. 215 del CCNL di categoria che sanziona con tale provvedimento le "*gravi violazioni*" degli obblighi posti dall'art. 210, tra cui quello di "*usare modi cortesi col pubblico e di tenere una condotta conforme ai civici doveri*", *qualificandolo come* "*fatto che non consente la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto*", anche per il danno all'immagine provocato all'azienda.

CONCLUSIONI

L'articolo affronta su un tema di grande rilevanza per le relazioni lavorative: la gestione dei rapporti tra dipendenti e clientela, soprattutto in contesti di vendita al dettaglio, dove la cortesia è una

Documento generato da www.giurispedia.com | © 2026 Giurispedia - Tutti i diritti riservati

componente fondamentale del servizio.

La sentenza ribadisce che la mancanza di rispetto verso i clienti può giustificare il licenziamento, specialmente quando il comportamento compromette la reputazione dell'azienda.

In questo senso, l'articolo espone e come la giurisprudenza valuti non solo l'episodio specifico, ma anche il danno all'immagine aziendale e il rispetto delle regole di condotta professionale. La decisione si inserisce in una linea di rigore della Cassazione nel tutelare gli interessi aziendali, soprattutto laddove siano in gioco comportamenti che minano la fiducia nel servizio offerto ai clienti.

NOTE

[1] Tenendo conto anche di pregressi precedenti disciplinari.

Avv. Michelealfredo Chiariello Iscritto all'Ordine degli Avvocati di Trani e presidente della Camera dei Giuslavoristi di Trani. Patrocinante in Cassazione e Giurista Ambientale. Opera in tutti i rami del diritto, sia in ambito giudiziale che stragiudiziale. Collabora con le più importanti piattaforme giuridiche online, oltre ad essere autore di numerosi articoli ivi pubblicati. Ideatore e responsabile dei siti www.avvmichelealfredochiariello.it e www.studiolegalechiariello.it, nonchè ideatore e fondatore del progetto giuridico "Il periscopio del diritto", di cui è autore e responsabile.

Documento generato da www.giurispedia.com | © 2026 Giurispedia - Tutti i diritti riservati