



LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Demansionamento commessa

Autore: Paolo Remer | 03/12/2020



Come contestare l'attribuzione di mansioni inferiori rispetto al livello contrattuale per i lavoratori addetti a un punto vendita, supermercato o grande magazzino.

Se fai la commessa in un supermercato o in un negozio sai bene che le mansioni sono molto eterogenee. Puoi essere impiegata alcune ore alla cassa e in altri momenti a sistemare i prodotti negli scaffali, a rimuovere gli imballaggi, a

controllare ed a prezzare la merce esposta, ad occuparti dei clienti e a provvedere a mille altre incombenze.

Spesso questi adempimenti si succedono più volte nel corso della stessa giornata lavorativa e l'impegno è gravoso, molto più di quanto avevi preventivato quando sei stata assunta e rispetto a quanto stabilito nel contratto di lavoro.

Pensi che non ci sia la dovuta certezza sulle tue mansioni: il titolare, il direttore o il capo reparto pretendono da te una serie di compiti che non ritieni adeguati al tuo livello contrattuale. Allora vorresti sollevare una vertenza e se necessario promuovere una causa per demansionamento, in modo da ristabilire il corretto rapporto di lavoro e da essere risarcita. Se è così devi conoscere cosa prevedono la legge ed i contratti di lavoro e qual è la posizione della giurisprudenza sul **demansionamento** di una **commessa**.

Il Ccnl del settore commercio, applicabile ai commessi, prevede diversi livelli di inquadramento, ad ognuno dei quali corrispondono specifiche mansioni. E la Corte di Cassazione è recentemente intervenuta sul tema, decidendo il caso di una commessa di supermercato che lamentava di essere stata adibita a mansioni inferiori rispetto alla sua qualifica.

Demansionamento: quando avviene

Il **demansionamento** avviene quando ad un lavoratore dipendente vengono attribuite **mansioni inferiori** rispetto a quelle pattuite. La legge **[1]** dispone che «il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti alla categoria superiore che abbia successivamente acquisito ovvero a mansioni equivalenti alle ultime effettivamente svolte, senza alcuna diminuzione della retribuzione».

Ma tutto questo è previsto solo in linea generale; i casi concreti possono essere molto disparati e si tratta di individuare i criteri per capire [quando c'è demansionamento](#), tenendo anche presente che esso è ritenuto legittimo in caso di modifica degli assetti organizzativi aziendali (perciò [il livello può cambiare se l'impresa si riorganizza](#)) oppure se è espressamente **previsto dai contratti** collettivi di lavoro.

La giurisprudenza, per evitare aggiramenti delle norme e delle previsioni

contrattuali, adotta comunque un criterio sostanziale, non formale, per valutare le mansioni effettivamente svolte in rapporto a quelle previste. La Cassazione **[2]** a proposito delle cosiddette “clausole di fungibilità” delle prestazioni svolte dal lavoratore ha affermato che «il divieto di demansionamento opera anche quando al lavoratore, nella formale equivalenza delle precedenti e delle nuove mansioni, siano assegnate di fatto **mansioni sostanzialmente inferiori**».

Le mansioni dei commessi

I **commessi di vendita** svolgono una serie di compiti che dipendono non solo dalla posizione ricoperta ma anche, e soprattutto, dall’organizzazione aziendale, che può essere più o meno grande e strutturata, e dell’attività esercitata.

In un piccolo negozio verranno richiesti molti ruoli, che comprendono anche la pulizia dei locali, l’allestimento delle vetrine e la sorveglianza dei clienti, mentre nelle grandi catene questi compiti vengono ripartiti tra apposite figure di personale.

Ma ciò che si verifica nella pratica non fa venire meno la necessità di rispettare le mansioni contrattuali: la loro violazione comporta il [demansionamento del lavoratore](#) e allora scattano in suo favore le tutele previste dalla legge: ci si potrà rivolgere al giudice del lavoro per ottenere l’immediata cessazione del comportamento lesivo ed anche il risarcimento dei danni.

Se vuoi sapere con precisione quali attività deve compiere un commesso in relazione al suo livello di inquadramento – ad esempio se è tenuta a scaricare e sistemare le merci e dunque a svolgere anche i compiti di un magazziniere – leggi l’apposito articolo “[mansioni commessa](#)”.

Contratto di lavoro commessi

Adesso vediamo cosa deve fare un commesso in base alle previsioni normative di natura contrattuale. I commessi sono inquadrati nel Contratto collettivo nazionale di lavoro (**Ccnl**) del comparto **commercio**, che comprende tutti i dipendenti del settore terziario, come negozi, supermercati, grandi magazzini e centri commerciali.

Le categorie sono articolate in questi livelli di inquadramento **[3]**, che ti esponiamo

di seguito, partendo dal più basso fino al più alto:

- 7° livello: garzoni e addetti alle pulizie;
- 6° livello: operai comuni, addetti al carico e scarico, fattorini, imballatori, guardiani e custodi;
- 5° livello: comprende i lavoratori che eseguono «lavori qualificati per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacità tecnico-pratiche», come gli addetti al controllo delle vendite, gli addetti ai negozi e gli **aiutanti commessi**.
- 4° livello: è quello dedicato ai lavoratori «che eseguono compiti operativi di vendita e relative operazioni complementari»: dunque i **cassieri**, i **commessi di vendita** al pubblico e gli addetti alle «operazioni ausiliarie alla vendita» nei grandi magazzini e supermercati.

Queste “operazioni ausiliarie” comprendono, in base al Ccnl, l’incasso e la relativa registrazione, la preparazione delle confezioni, la marcatura o prezzatura, il rifornimento dei banchi ed anche la «**movimentazione** fisica delle **merci**».

Nel 3° livello si trovano invece i **commessi «specializzati provetti»**, dotati di adeguata esperienza e capacità professionale, come figuristi, vetrinisti, stimatori di gioielleria, commessi di libreria con responsabilità di rifornimento.

Essi possono assicurare «l’ottimale gestione delle merceologie affidategli, intervenendo sulla composizione degli *stocks* e sulla determinazione dei prezzi, intrattenere rapporti commerciali e di vendita al pubblico anche attraverso opportune azioni promozionali, espletare operazioni di incasso» e porre la loro esperienza per addestrare e formare professionalmente gli altri lavoratori.

Il 2° livello riguarda i **capi reparto** (anche se non addetti a mansioni di vendita), i cassieri principali (che sovrintendono a più casse), gli ispettori e i contabili con mansioni di concetto.

Infine nel 1° livello sono inquadrati i **direttori** esecutivi, come quelli di un punto vendita commerciale o i capi di servizi e uffici tecnici.

Quindi non esiste un unico livello predefinito nel quale inquadrare i commessi e le commesse, anche se normalmente la loro collocazione avviene nel 4° livello o nel 3° in base alla maggiore qualificazione che abbiamo descritto.

Commessa demansionata: come difendersi

Una recente sentenza della Corte di Cassazione [4] si è occupata del caso di una **commessa di supermercato**, inquadrata come “specializzata provetta” nel 3° livello, che aveva lamentato di essere stata adibita a mansioni inferiori (quelle “esecutive semplici” proprie del 4° livello) e di aver riportato lesioni personali (patologia tendinea dei rotatori della spalla e del tunnel carpale della mano).

La decisione dei giudici del “Palazzaccio” è eloquente perché spiega il ragionamento giuridico adottato in questi casi. Il procedimento per **accertare** un eventuale **demansionamento** – spiega la sentenza- si articola in “tre fasi successive”, costituite:

1. dall’accertamento in fatto delle **attività lavorative** in concreto svolte,
2. dalla individuazione delle **qualifiche** e dei gradi previsti dal contratto collettivo di categoria;
3. dal «raffronto tra il risultato della prima indagine e le previsioni della normativa contrattuale individuati nella seconda».

E’ proprio quest’ultimo il momento qualificante e decisivo: nel caso esaminato, i giudici hanno verificato se, rispetto al terzo livello di inquadramento posseduto dalla commessa, vi fosse stato o no un effettivo demansionamento, ed hanno così rapportato le mansioni svolte in rapporto alle caratteristiche del suo profilo di qualificazione in base al Ccnl.

Il risultato del raffronto è stato che, in quel caso, il demansionamento non era avvenuto: la dipendente aveva svolto sempre le mansioni tipiche del proprio livello. Dunque neppure i danni sono stati ritenuti risarcibili.

Per sapere di più su come comportarsi quando si ritiene di essere stati vittime di **demansionamento illegittimo** e se è possibile rifiutare di svolgere i compiti assegnati, leggi anche l’articolo “[demansionamento: quando il lavoratore si può opporre](#)”.

Note

[1] [Art. 2103 Cod. civ.](#) [2] Cass. ord. n. 16594/20 del 3 agosto 2020. [3] Art. 113

CCNL Commercio. **[4]** Cass. ord. n.27345/20 del 30 novembre 2020.