vinetur

Reino Unido prepara una reforma para proteger a los trabajadores del acoso de clientes

El plan prevé más vías de denuncia, cambios legales y apoyo a empresas de tiendas, bares y centros de llamadas

sábado 31 de octubre de 2026

El Gobierno británico anunció este viernes, 30 de octubre, nuevos planes para reforzar la protección de los trabajadores en Gran Bretaña frente al acoso por parte de clientes y usuarios. La iniciativa se dirige a lugares de trabajo con atención directa al público, como tiendas, restaurantes y centros de llamadas, con el objetivo de que la plantilla pueda desempeñar su labor sin sufrir abusos ni conductas inaceptables.

El Ejecutivo ha planteado tres líneas de actuación. La primera pasa por mejorar el marco legal para proteger mejor a los empleados ante el acoso. La segunda busca facilitar que los trabajadores comuniquen los incidentes. La tercera pretende exigir responsabilidades a quienes cometan esas conductas.

El Gobierno británico añade que quiere actuar con más eficacia ante situaciones de acoso vinculadas al sexo, la raza u otras características protegidas por la ley. La intención es aumentar la seguridad en los centros de trabajo y reducir episodios de violencia y abuso que afectan a personal que mantiene contacto habitual con clientes.

Junto a los cambios legales, el plan incluye más apoyo y orientación para las empresas. La idea es ayudar a los empleadores a prevenir este tipo de casos y a prestar asistencia a los trabajadores afectados cuando se produzca un incidente. El Ejecutivo enmarca estas medidas dentro de su compromiso con la dignidad en el trabajo.

La Administración británica ha avanzado que publicará en los próximos meses los detalles y los siguientes pasos de esta reforma. Para ello, trabajará con empresas, sindicatos y expertos antes de poner en marcha las nuevas protecciones. También ha pedido a empleadores y empleados que conozcan las medidas y colaboren en la creación de entornos laborales respetuosos y seguros.

Aunque el anuncio abarca a toda clase de actividades con atención al público, su efecto puede notarse de forma especial en la hostelería. Pubs, bares y restaurantes dependen de una relación continua entre plantilla y clientes, y eso puede obligar a revisar formación interna, protocolos de actuación y vías para registrar y comunicar incidentes, en especial en servicios de noche o en locales donde se venden bebidas alcohólicas.

Para el sector de bebidas, la medida puede traducirse en nuevas exigencias de gestión dentro de los establecimientos, no solo por la atención al cliente, sino también por la necesidad de actuar con rapidez cuando se produzcan insultos, comportamientos sexuales no deseados o episodios de discriminación. En negocios con alta rotación de personal y contacto constante con el público, la forma de prevenir y tramitar estas situaciones puede pasar a tener más peso en la organización diaria.

El Gobierno británico no ha fijado todavía una fecha para la aplicación completa de los cambios, pero sí ha dejado claro que quiere endurecer la respuesta frente al acoso laboral procedente de clientes y reforzar los mecanismos de prevención y denuncia en Gran Bretaña.