



11501771



08012.000675/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Nota Técnica n.º 25/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.000675/2020-83

INTERESSADO: SINTELMARK, ACREFI, ABECOS, SNDC

1. RELATÓRIO

1.1. Trata-se de solicitação apresentada inicialmente pelo Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos - SINTELMARK (11291324) e corroborada posteriormente por manifestações semelhantes da Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento - ACREFI (11347007) e da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - ABECOS (11481018), além de diversas notícias a respeito do funcionamento de centrais de call center durante a epidemia de coronavírus, acerca de dificuldades de cumprimento das exigências normativas referentes ao funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

1.2. Vale lembrar que a prefeitura de Belo Horizonte/MG editou decreto determinando restrições ao funcionamento de empresas de telemarketing e call center, de modo a combater a disseminação da doença (11325765). Houve também relatos de manifestações em Bauru e Marília, no estado de São Paulo (11325789), de funcionários de grande empresa de call center.

1.3. Também é preciso ressaltar que, em 20 de março, houve a edição pelo governo federal do Decreto nº 10.282, que regulamentou a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Esse decreto inclui no rol de serviços públicos e atividades essenciais o serviço de call center. Nos termos do decreto, serviços públicos e atividades essenciais são "aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população".

1.4. Em 2 de abril de 2020, foi publicada a Portaria nº 156, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que suspendeu, temporária e excepcionalmente, o tempo máximo para o contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, previsto na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça.

1.5. A edição da Portaria mencionada endereçou algumas das questões relativas ao tema, em função das medidas de isolamento adotadas pelo governo federal e pelos governos estaduais e municipais para combater a disseminação da epidemia de COVID-19. Entretanto, algumas das questões não poderiam ser abordadas por meio de portaria, tendo em vista serem objeto de dispositivos constantes do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

1.6. O objetivo da presente nota técnica é, portanto, apresentar alternativa de solução para o problema, considerando a imposição normativa mencionada.

1.7. É o relatório.

2. ANÁLISE

2.1. Em sua manifestação anterior sobre o tema (Parecer de Mérito n.º 33/2020/CG-Penal/AEAL-Entrada/MJ - SEI 11333238), a Assessoria Especial de Assuntos Legislativos fez as seguintes ponderações:

Parece-nos, entretanto, que, apesar de haver mérito em excepcionar a aplicação da portaria, só se atingiria o alcance desejado caso fosse, ao mesmo tempo, suspensa a aplicação de comandos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, em cujo art. 5º se encontra a obrigação de o SAC estar “disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.”

Note-se, ainda, que, nos termos do art. 19 do mesmo decreto, “[a] inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no [art. 56 da Lei no 8.078, de 1990](#), sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras”, de tal sorte que a suspensão, na portaria, da obrigação de o SAC estar disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, não afastaria a obrigação, que continuaria em vigor por força do decreto.

Nesse sentido, esta Assessoria Especial recomenda, na forma anexa, que a minuta seja alterada para suspender, tão somente, a obrigação relacionada ao tempo máximo de atendimento -- cuja regulamentação, segundo o art. 3º, §4º, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, foi deixada para regulamentação específica.

Ressalte-se, contudo, que, em se tratando de análise de legalidade, cumpre à Consultoria Jurídica dar o parecer definitivo acerca da matéria.

(grifos nossos)

2.2. Tal análise foi corroborada pela Consultoria Jurídica junto ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (PARECER n. 00296/2020/CONJUR-MJSP/CGU/AGU - SEI 11344730):

"(...) Como visto, a medida tem por fim atender aos reclamos do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos, resolvendo, na medida do possível, a situação de atendimento do serviço de call center.

17. A par desse desiderato, prevê, em seu art. 1º, a suspensão, temporária e excepcionalmente, do tempo máximo para o contato direto com o atendente nos SACs, previsto na Portaria nº 2.014, de 2008, do Ministério da Justiça.

18. A proposta inicial (SEI 11326615) pretendia, ainda, a suspensão da obrigatoriedade de o SAC estar disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Ocorre que, por recomendação da Assessoria Especial de Assuntos Legislativos, materializada no Parecer de Mérito n.º 33/2020/CG-Penal/AEAL-Entrada/MJ, foi suprimida da proposta tal disposição, sob o fundamento de que, ao assim dispor, a portaria iria de encontro ao que prevê expressamente o art. 5º do Decreto nº. 6.523, de 2008 - espécie legislativa de hierarquia superior, incorrendo, portanto, em vício de legalidade.

19. Como se sabe, a portaria atua secundum legem, razão pela qual não pode inovar no ordenamento jurídico, tampouco contrariar o previsto em normas as quais visa a regulamentar. Resta claro, portanto, que os limites legais da portaria encontram-se em texto anterior, por esta regulamentado. Nesse sentido, ensina Cretella Júnior que "onde a portaria fere de modo frontal a lei, o regulamento, o decreto, o intérprete concluirá, de imediato, por sua ilegalidade" [1].

20. No caso concreto, verifica-se que o Decreto nº. 6.523, de 2008, dispõe expressamente que "o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana". Diante disso, não pode a portaria em apreço abrandar o quanto previsto, ainda de forma temporária e excepcional. Entender em sentido contrário iria de encontro, até mesmo, ao previsto no inciso VII do art. 3º do Decreto nº. 10.282, de 2020, que enquadra como atividade essencial o serviço de call center, bem como feriria de morte o disposto na Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, que assegura como direitos básicos do consumidor o de obter informação adequada e

clara sobre os serviços que contratar e o de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

21. Resta legítimo, contudo, a busca de alternativas outras - que não a presencial, para viabilizar a concretização destes direitos, tal como propõe o Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde, no Ofício nº. 330/2020/DSASTE/SVS/MS, com a adoção, por exemplo, de canais digitais, ferramentas e plataformas virtuais que possam ser acessadas pelo maior número de consumidores sem a necessidade de atendimento presencial.

22. Assim sendo, alinhando-se ao disposto no Parecer de Mérito n.º 33/2020/CG-Penal/AEAL-Entrada/MJ, conclui-se pela necessidade de adequação da presente minuta ao quanto previsto no Decreto nº. 6.523, de 2008, razão pela qual deve a suspensão ora proposta restringir-se apenas ao disposto na Portaria nº. 2.014, de 2008, do Ministério da Justiça.

23. De toda forma, impende destacar que, caso a área técnica entenda imprescindível o abrandamento da regra inserta no art. 5º do Decreto nº. 6.523, de 2008, recomenda-se a adoção de medidas para a alteração formal do referido diploma infralegal, a ser feita por meio da elaboração de proposta de Decreto, a ser submetida à apreciação oportuna da Presidência da República.

(grifos nossos)

2.3. O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, fixa normas gerais sobre o serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Esse decreto foi complementado pela Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça, cujos efeitos foram suspensos temporariamente com a publicação da Portaria nº 156, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

2.4. Entretanto, como bem destacado pela Consultoria Jurídica e pela Assessoria Especial de Assuntos Legislativos, faz-se necessário intervir também nos efeitos do Decreto nº 6.523/2008, tendo em vista a previsão, neste instrumento normativo, da obrigatoriedade de manutenção de serviço de atendimento telefônico para resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços , durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana ininterruptamente.

2.5. Tal obrigação tornou-se de difícil cumprimento em função das medidas de isolamento impostas por governos estaduais e municipais em face da epidemia de COVID-19. Tais medidas impactaram diretamente empresas de call center e de telemarketing, afetando sua capacidade de atingir as determinações e prazos definidos para funcionamento do SAC.

2.6. Fica evidente, dessa forma, a necessidade de suspender as determinações impostas pelo Decreto nº 6.523/2008, sem, contudo, esquecer que se trata de serviço essencial e que, portanto, não pode ser interrompido.

2.7. Tendo essas questões como fundamento, foi elaborada a Minuta de Decreto anexa (11479831), que contém a proposta da SENACON para o enfrentamento da questão em análise.

3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto, sugere-se o envio da presente nota técnica, juntamente com a Minuta de Decreto, ao gabinete da SENACON, para que tais documentos sejam encaminhados a Assessoria Especial de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para análise e manifestação.

À consideração superior.

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

De acordo.

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**Diretora do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor**

Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 17/04/2020, às 16:46, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 17/04/2020, às 17:00, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11501771** e o código CRC **2BDC5E0E**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.