
MPF é contra liminar que derruba regras do SAC

O Ministério Público Federal em São Paulo deu parecer contrário ao pedido da empresa de aviação Continental Airlines para não cumprir as obrigações impostas pelo Decreto 6.523/08, que criou novas regras para os call centers e entrou em vigor no começo do mês. No dia 2 de dezembro, a juíza Silvia Figueiredo Marques, da 26ª Vara Cível Federal de São Paulo, concedeu a liminar.

Pela liminar, a empresa norte-americana não precisa manter o atendimento 24 horas por dia, dar opção de atendimento pessoal em todos os menus, resolver as reclamações em cinco dias e a gerar um número de protocolo para cada ligação.

O procurador Márcio Schusterschitz da Silva Araújo, autor do parecer, diz que o consumidor da Continental deve ter os mesmos direitos dos consumidores das demais empresas aéreas. “A companhia aérea é um agente econômico profissional que deve se adequar ao ordenamento jurídico (e não o contrário)”, afirmou o procurador.

De acordo com Schusterschitz, o decreto busca impedir que o consumidor seja destrutado e ignorado pelas centrais de atendimento. “O atendimento ao consumidor por telefone não é instrumento de simples conforto psicológico, mas meio de solução de problemas e reclamações e deve ser medido conforme sua capacidade em resolver conflitos de consumo e solucionar pendência”, disse Schusterschitz.

A empresa, que faz apenas dois vôos diários para o Brasil, afirma que o decreto viola o princípio da legalidade porque não se limita a regulamentar uma lei ao criar obrigações. Para a Continental Airlines, o decreto ainda é inconstitucional por violar os princípios da proporcionalidade, da igualdade e da razoabilidade.

Para a juíza, não há no decreto ofensa ao princípio da legalidade. “A lei tem que ser genérica, não pode trazer detalhes como os aqui presentes. Trata-se, efetivamente, de regulamentação do Código de Defesa do Consumidor”, afirma.

No dia 4 de dezembro, outra empresa conseguiu decisão parecida. Segundo o juiz Mauricio Kato, da 21ª Vara Cível Federal de São Paulo, a companhia aérea American Airlines não precisa cumprir nenhuma das obrigações do decreto.

[Clique aqui](#) para ler o parecer.

Date Created

19/12/2008