



TRF derruba liminar que permitia empresa não cumprir regras dos SAC

A empresa aérea Continental Airlines terá que cumprir as novas regras dos call centers. A decisão é do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (SP e MS), que derrubou liminar que permitia a empresa descumprir o Decreto 6.523/08, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O Ministério Público Federal recorreu alegando “existência de perigo de lesão grave ou de difícil reparação ao direito dos consumidores”. Segundo a decisão do TRF, é que “evidentemente, toda e qualquer regra de conduta implica em adequações, com custos e treinamento, mas nada tão dispendioso”. Também observou que “a situação individual de algumas empresas não pode se sobrepor ao interesse da coletividade, que há anos reclama em vão do atendimento e qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores”.

As novas regras entraram em vigor em dezembro. Dois dias depois, a juíza Silvia Figueiredo Marques, da 26ª Vara Cível Federal de São Paulo, concedeu a liminar. Pelo despacho, a empresa norte-americana não precisaria manter o atendimento 24 horas, 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.

A empresa, que faz apenas dois voos diários para o Brasil, afirma que o decreto viola o princípio da legalidade porque não se limita a regulamentar uma lei porque cria obrigações. Para a Continental Airlines, o decreto também 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”, afirmou na liminar.

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.

Autores: Redação Conjur