

## TST decide que terceirização de call center na Claro é ilegal

A terceirização das centrais de telemarketing pela empresa de telefonia Claro é irregular. A decisão é do Tribunal Superior do Trabalho. Para o ministro José Roberto Freire Pimenta, autor da divergência vencedora, esse "é um dos mais importantes casos destes últimos tempos no TST, porque se discutem, realmente, os limites da terceirização em uma atividade cada vez mais frequente e, também, controversa."

O caso examinado foi o de uma empregada da TMKT Serviços de Telemarketing, que prestava serviços para a Claro. A decisão proferida na Subseção de Dissídios Individuais-1 confirmou entendimento da 6ª Turma desta Corte, no sentido de reconhecer o vínculo de emprego da trabalhadora diretamente com a tomadora dos serviços.

Segundo o ministro Freire Pimenta, a legislação (parágrafo 1º do artigo 25 da Lei 8.987/95 e o artigo 94, inciso II, da Lei 9.472/97) não autorizam as empresas de telecomunicações terceirizarem suas atividades-fim. "Entendimento que, levado às suas últimas consequências, acabaria por permitir que essas desenvolvessem sua atividade empresarial sem ter em seus quadros nenhum empregado, e sim, apenas, trabalhadores terceirizados."

O julgador destacou também que não procede o entendimento de que ao se conferir interpretação diversa da meramente literal dos dispositivos legais citados — para afastar a ilicitude desse tipo de terceirização das atividades-fim ou inerentes do serviço de telecomunicações — ofenderia o teor da Súmula Vinculante 10 do Supremo Tribunal Federal, ou a cláusula de reserva de Plenário prevista no artigo 97 da Constituição da República à vista de diversos precedentes do Supremo Tribunal Federal.

A impossibilidade de distinção ou mesmo desvinculação da atividade de call center da atividade-fim da concessionária de serviços de telefonia dá-se em razão do fato de que é por meio da central de atendimento que o consumidor solicita serviços de manutenção, obtém informações, faz reclamações e até mesmo efetiva-se o reparo de possíveis defeitos sem a necessidade da visita de um técnico ao local. "A boa prestação desse serviço, assegurada no Código de Defesa de Consumidor, passa, necessariamente, pelo atendimento a seus usuários feito por meio das centrais de atendimento", ressaltou o julgador. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TST.*

**RR-E-RR 2938-13.2010.5.12.0016**

**Date Created**

08/11/2012