

Exmo. Sr.
DAMIANI DA TV,
Deputado Estadual
Assembleia Legislativa Do Estado de Mato Grosso - ALMT
NESTA

Assunto: Encaminhamento da Nota Técnica nº. 35/2023 que dispõe de manifestação divergente desta Entidade ao Projeto de Lei nº. 1137/2023 de sua autoria.

Excelentíssimo Senhor Deputado,

Ao tempo em que o cumprimentamos pelos relevantes trabalhos realizados a frente dessa respeitável Casa de Leis, servimo-nos da presente para encaminhar a Vossa Excelência a Nota Técnica de nº. 35/2023 (doc. anexo), desta Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Mato Grosso – FECOMÉRCIO-MT, com manifestação **DIVERGENTE** ao Projeto de Lei nº. 1137/2023, de sua autoria, cuja ementa **“Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico “call centers”, serviços de atendimento ao cliente “sac” e congêneres a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do estado de mato grosso”** de sua autoria, para fins de registrar possíveis prejuízos que ele trará ao comércio caso seja aprovado da forma em que foi apresentado.

Sem mais para o momento, elevamos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


IGOR CUNHA
Superintendente Fecomércio-MT


Dep. Estadual Carlos Avalone
Recebido em 17/04/23
Ass. 

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO “CALL CENTERS”, SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE “SAC” E CONGÊNERES A DISPONIBILIZAREM MÉTODO DE ATENDIMENTO DE CHAMADA DE VÍDEO PARA PESSOAS SURDAS, NO ÂMBITO DO ESTADO DE MATO GROSSO

De autoria do Deputado Damiani da TV, a proposição tem por objetivo a obrigar as empresas de centrais de atendimento telefônico “call centers”, serviços de atendimento ao cliente “SAC” e congêneres a disponibilizarem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do Estado de Mato Grosso.

Posição da FECOMÉRCIO/MT: DIVERGENTE

Fundamentos:

Da análise do texto em comento, nota-se que o objetivo do autor é impor que as empresas de “call center” e “SAC” disponibilizem atendimento para pessoas com deficiência auditiva com serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva de atendimento por chamada e vídeo com atendentes qualificados em Libras.

Cumprir destacar que a temática da presente proposição está inserida na Constituição Federal, dentre as competências legislativas concorrentes, qual seja consumo, responsabilidade por

dano ao consumidor e proteção e integração social das pessoas com deficiência prevista no art. 24, V, VIII e XIV do dispositivo acima mencionado.

No exercício da sua competência, a União editou o Decreto nº 6.523 de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor – CDC), para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

No artigo 6º, o referido Decreto assegura o atendimento a pessoa com deficiência auditiva, determinando que **o acesso será garantido pelo SAC, em caráter preferencialmente presencial, sendo facultado a empresa atribuir número telefônico específico para este fim.**

Determina ainda que a inobservância das condutas descritas neste Decreto enseja aplicação a aplicação da sanção prevista no art. 56 do CDC, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras, inteligência do artigo. 19 do mesmo diploma.

Como se vê a norma federal (decreto nº 6523/2008) já garante às pessoas portadoras de deficiência auditiva a acessibilidade aos serviços de atendimento do consumidor (SAC).



A Lei 13.146/2015, Lei de inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa Deficiência) conceitua **acessibilidade** como **possibilidade e condição de alcance para utilização com segurança e autonomia,** de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação,** inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e incitações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto da zona urbana como rural, **por pessoa com deficiência** ou com mobilidade reduzida (Art. 3º, I)

Ocorre que a **norma federal não impõe a forma de atendimento à pessoa com deficiência auditiva**, o que se depreende que este **possa ser prestado por qualquer forma acessível ao deficiente auditivo**.

É sabido que atualmente, com avanço da tecnologia, o serviço de atendimento ao portador de deficiência auditiva é prestado por diversas formas, via email, via chat, serviço de mensagem de texto (SMS) e por vídeo chamada.

Oportuno lembrar que a contratação de intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais – Libras onerará ainda mais o empresário do comércio, podendo, inclusive, restringir a livre iniciativa, que constitui um dos fundamentos da atividade econômica.

Dessa forma, não compete a lei estadual restringir os meios de acessibilidade em um único canal, qual seja, por vídeo conferência, sob pena de contrariar a norma geral.

Cabe ao Estado apoiar e incentivar a atividade empresarial, não devendo transferir para o setor privado sua função social. A Constituição Federal prevê a intervenção estatal na ordem econômica, por meio da fiscalização e do planejamento, devendo ser evitadas medidas que dificultem a atividade empresarial, como forma de facilitar o comércio de bens e serviços.

Impor às empresas a forma de atendimento aos consumidores com deficiência auditiva configura nítida interferência na atividade econômica, em afronta aos princípios há muito consagrado em nosso ordenamento jurídico, como o da livre iniciativa e o livre exercício de qualquer

atividade econômica, preconizados nos artigos 1º, inciso IV, e 170 Caput e Parágrafo Único da Constituição Federal

Sendo assim, a constitucionalidade da proposição analisada poderá ser questionada em sua integralidade, visto que tende a violar o Princípio da livre iniciativa, consagrado no caput do art. 170, da CF, **na medida em que extrai dos empreendedores daquele setor o direito à livre precificação de seus produtos e serviços, podendo acarretar na perda considerável de renda, e, em casos extremos, no encerramento de suas atividades.**

À vista disso, afigura-se, então, desarrazoada intervenção do Estado no domínio econômico, estabelecendo regras que certamente inviabilizarão exercício de determinada atividade econômica, agindo, assim, em total dissonância com o disposto no art. 174, caput, também da CF.

Nesse passo, vejamos o que nos diz os dispositivos constitucionais abaixo transcritos:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

II - propriedade privada;

(...)

IV - livre concorrência;

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado."

Destarte, além de poder ter sua constitucionalidade questionada, por violação do princípio da livre iniciativa, como visto anteriormente, **o Projeto de Lei poderá, também, acarretar na diminuição da renda e, por via de consequência, no desequilíbrio econômico de toda cadeia produtiva envolvida, direta ou indiretamente.**

Desse modo, a aplicação das disposições da propositura fere os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, que atuam no caso, como limitadores dos excessos e abusos dos Estados.

Sobre o tema, calha colacionar o entendimento doutrinário adotado por **Humberto Ávila:**

*"A razoabilidade estrutura a aplicação de outras normas, princípios e regras, notadamente das regras. A razoabilidade é usada com vários sentidos. Fala-se em razoabilidade de uma alegação, razoabilidade de uma interpretação, razoabilidade de uma restrição, razoabilidade do fim legal, **razoabilidade da função legislativa**¹."*

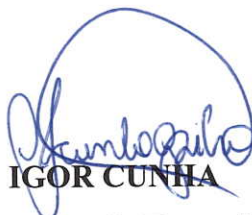
¹ Ávila, Humberto. **Teoria dos Princípios** – da definição à aplicação dos princípios jurídicos. 6. ed.. São Paulo: Malheiros, 2006, p. 138.

Por oportuno, destaca-se que as intervenções do Estado-administrador e do Estado-legislador, que evidentemente podem ocorrer, não devem perder de vista as balizas decorrentes dos escopos acima indicados.

Conclusão:

Por todo o exposto, a Fecomércio/MT se posiciona de forma **divergente** ao PL 1137/2023, por entender que já existe Leis Federais respaldando o tema em apreço, bem como por afronta ao princípio da livre iniciativa, da propriedade privada e da intervenção subsidiária do Estado na economia.

Atenciosamente,



IGOR CUNHA

Superintendente da Fecomércio MT