

Exmo. Sr.
ELIZEU NASCIMENTO
Deputado Estadual
Assembleia Legislativa Do Estado de Mato Grosso - ALMT
NESTA

Assunto: Encaminhamento da Nota Técnica nº. 39/2023 que dispõe de manifestação divergente desta Entidade ao Projeto de Lei nº. 833/2021 de sua autoria.

Excelentíssimo Senhor Deputado,

Ao tempo em que o cumprimos 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. 39/2023 (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. 833/2021, 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

PROTOCOLO

Gabinete

Deputado Elizeu Nascimento

RECEBI EM 27/04/23

HORAS 10:51 ASS: Luziene

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 Elizeu Nascimento, 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 realizarem chamadas de vídeo com interprete em linguagens de sinal (libras) para consumidores com surdez ou deficiência auditiva, 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.

O descumprimento da presente proposta ensejará a aplicação das penalidades:

- I - Advertência;
- II - multa entre 40 e 170 UFIRs

Cumprido 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 e-mail, via chat, serviço de mensagens 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 833/2021, por entender que já existem Leis Federais respaldando o tema em apreço, as quais oferecem ampla possibilidade de assegurar o atendimento aos deficientes, como por e-mail, chat, whatsapp, como também por afronta aos princípios da livre iniciativa, da propriedade privada e da intervenção subsidiária do Estado na economia.

Atenciosamente,



IGOR CUNHA

Superintendente da Fecomércio MT