



# INFORMATIVO JURÍDICO

03 de dezembro de 2008 – Nº 65 – Ano 4

## CALL CENTERS E O TRC

Entrou em vigor o Decreto Federal nº 6.523/08 no dia 1º deste mês regulamentando o serviço de atendimento telefônico das empresas prestadoras de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

A dúvida dos associados do SETCESP é se a nova norma abrange o setor rodoviário de cargas.

O artigo 1º do citado decreto informa que o objetivo da norma é fixar "*normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal*", que a nosso sentir são os serviços de competência exclusiva da UNIÃO, previstos no artigo 21 da Constituição Federal, o que exclui o setor de transporte rodoviário de cargas.

Ocorre que a Lei 11.442/07, em seu artigo 2º exige a inscrição da empresa de transporte rodoviário de cargas junto a Agência Nacional de Transporte Terrestre - ANTT, e como tal não deixa de haver uma regulamentação da atividade por este órgão, como podemos observar nas resoluções que disciplinam o uso do vale-pedágio, transporte de produtos perigosos etc.

Porém, o decreto em comento, em seu artigo 2º, parágrafo único exclui do âmbito de sua aplicação a oferta e a contratação de produtos e serviços realizados por telefone, o que é o caso da maioria das empresas de transporte rodoviário de cargas, que utilizam seus Call Centers para vender frete.

Assim, o melhor caminho a ser adotado pelas transportadoras é o seguinte: se o Call Centers tiver por foco a venda de serviços, as regras do Decreto nº 6.523/08 não as alcançam, porém, se trabalham para consumidor final, como entrega de medicamentos, celulares, perfumes, etc., sendo o frete arcado por este, é aconselhável seguir as determinações previstas no decreto.

Maiores informações poderão ser obtidas junto a Central de Informações Jurídicas do SETCESP pelo telefone 2632-1094.

*Adauto Bentivegna Filho*  
*Advogado e Assessor da Presidência do SETCESP*