

## PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

# STF valida lei do RJ que obriga empresas a fornecerem serviço telefônico 0800

7 de março de 2022, 14h42

O Supremo Tribunal Federal julgou válida norma do Estado do Rio de Janeiro que obriga empresas de televisão por assinatura e estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado que tenham serviço de atendimento ao consumidor a colocar à disposição de seus clientes, no território estadual, atendimento telefônico gratuito pelo prefixo 0800.

Na sessão virtual encerrada em 25/2, o Plenário, por maioria de votos, julgou improcedente a ADI 4.118, de autoria da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. A entidade alegava que a Lei estadual 5.273/2008 teria usurpado a competência da União para legislar sobre normas gerais do direito do consumidor, direito civil, questões afetas à ordem econômica e telecomunicações.

Prevaleceu entendimento da relatora, ministra Rosa Weber, de que a norma não fere o modelo constitucional de repartição de competência sobre consumo, pois apenas suplementa o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal 8.078/1990), ampliando a sua esfera protetiva.

A ministra observou que a obrigação contida no artigo 1º da lei fluminense recai sobre empresas e estabelecimentos comerciais que já tenham serviço de atendimento telefônico ao consumidor, buscando impedir que o canal disponibilizado acarrete ônus para o cliente e obstaculize o exercício do direito de reclamar perante o fornecedor sobre produto ou serviço.

Ela citou trecho da justificativa do projeto de lei que originou a norma estadual, em que consta que essas empresas já fornecem canal de reclamação por meio de serviços pagos,

*Dollar Photo Club*



STF valida lei do RJ que obriga empresas a fornecerem serviço telefônico 0800

chamados de 0300. Na avaliação da relatora, trata-se apenas da substituição do modelo de serviço de atendimento ao consumidor por ligação telefônica onerosa pelo gratuito, conhecido por “0800”, nos canais já oferecidos pelos fornecedores de produtos ou serviços.

A ministra lembrou, ainda, que o Decreto 6.523/2008, editado logo depois da lei estadual, fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) no âmbito dos serviços regulados pelo poder público federal, entre eles os de televisão por assinatura, contemplando a gratuidade no atendimento telefônico. O decreto, porém, não alcança os estabelecimentos comerciais de atacado e varejo, o que corrobora a conclusão de que a norma fluminense amplia o campo protetivo dos direitos do consumidor, sem extrapolar os limites territoriais do estado.

Acompanharam a relatora a ministra Cármen Lúcia e os ministros Alexandre de Moraes, Dias Toffoli, Edson Fachin, Luiz Fux (presidente) e Ricardo Lewandowski.

### **Telecomunicações**

Ficou vencida a divergência aberta pelo ministro Gilmar Mendes, que entende que a lei estadual dispôs sobre telecomunicações, matéria de competência privativa da União, ao impor às empresas prestadoras da atividade encargo não previsto na regulamentação das concessões.

Ele foi acompanhado pelos ministros André Mendonça e Nunes Marques. O ministro Luís Roberto Barroso declarou sua suspeição para o caso e não participou do julgamento. *Com informações da assessoria de imprensa do STF.*

### **ADI 4.118**

Revista **Consultor Jurídico**, 7 de março de 2022, 14h42