



Vendas por telefone se equiparam a teleatendimento, decide TRT-2

17/12/2025

A 7ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (Grande São Paulo e litoral paulista) confirmou a sentença que equiparou os serviços de vendas por telefone desempenhados por uma trabalhadora de comércio varejista de produtos alimentícios aos de operadores de teleatendimento. Os magistrados determinaram o pagamento de horas extras e comissões sobre as vendas canceladas.

Em audiência, uma testemunha da autora da ação relatou que todos os empregados que trabalhavam na mesa central de atendimento da empresa utilizavam *headset* (conjunto de microfone e fones de ouvido), assim como se faz no teleatendimento.

telemarketing

Atendimento por telefone com uso de headset caracterizou atividade de teleatendimento

A decisão concedeu à empregada horas extras depois da sexta hora diária com o fundamento de que a jornada de trabalho de operadores de teleatendimento corresponde a seis horas diárias e 36 horas semanais, por aplicação analógica do artigo 227 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

No acórdão, o colegiado reformou a decisão de origem e determinou o recebimento de valores de comissões relativas às vendas canceladas. De acordo com a desembargadora Claudia Regina Lovato Franco, relatora da matéria, a negativa de pagamento de tais verbas não pode persistir, considerando a “diretriz vinculante estabelecida pelo Tribunal Superior do Trabalho no julgamento do Tema nº 65 (RAG-0011110-03.2023.5.03.0027)”, que determina que a inadimplência ou cancelamento da compra pelo cliente não autoriza o empregador a estornar as comissões do empregado. *Com informações da assessoria de imprensa do TRT-2.*

Processo 1001482-08.2023.5.02.0089

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-17/vendas-por-telefone-se-equiparam-a-telemarketing-decide-trt-2/>