



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0001812-72.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Espécies de Contratos**  
 Requerente: **Jose Antonio Riscoli Gonçalves**  
 Requerido: **DELL COMPUTADORES do Brasil Ltda**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**DECIDO.**

Trata-se de ação em que o autor alegou ter adquirido um computador portátil fabricado pela ré, o qual ainda no prazo de garantia apresentou vício de funcionamento.

Alegou ainda que em contato telefônico com a assistência técnica da ré foi informado que a peça com problema seria substituída, mas isso não sucedeu.

Como a questão não foi resolvida, sem embargo de outros contatos mantidos com a ré a seu propósito, almeja à sua condenação a apresentar as gravações dos contatos aludidos para que oportunamente possa tomar as providências que repute adequadas.

A ré sustentou em contestação que está desobrigada de armazenar e apresentar as gravações especificadas pelo autor, mas não lhe assiste razão.

Com efeito, a matéria trazida à colação é disciplinada pelo Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Ele assim dispõe sobre as gravações de contatos telefônicos:

*"Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.*

*§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.*

*§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.*

*§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.*

*§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.*

*Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério."*

A clareza desses preceitos normativos dispensa considerações a demonstrá-la.

Patenteia que a obrigação invocada pelo autor não atinge empresas reguladas pelo Poder Público Federal, mas nasce de direito do consumidor a ter acesso pleno aos registros telefônicos dos contatos havidos com os seus fornecedores.

É precisamente isso o que se dá na hipótese vertente.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

Ressalvo somente que, para dar efetividade ao julgado, será de rigor a aplicação de sanção pecuniária para o eventual descumprimento da obrigação determinada.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a apresentar no prazo máximo de dez dias (efetuando o depósito do material respectivo no Ofício do JEC local) a gravação dos contatos telefônicos especificados a fl. 01, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pelo autor, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 17 de abril de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**