

**Gravações telefônicas - Plano de saúde - Serviço de atendimento ao consumidor - Reclamação formalizada - Disponibilização da gravação do atendimento - Obrigatoriedade**

Ementa: Agravo de instrumento. Ação ordinária com pedido urgente de tutela antecipada. Gravações telefônicas. Serviço de atendimento ao consumidor. Provimento ao recurso. Inteligência do Decreto 6.523/2008, art. 15, § 4º.

- Agravo de instrumento interposto em face de decisão que indeferiu o pedido para que a empresa de plano de saúde apresentasse a gravação solicitada.

- O pedido foi realizado em ação ordinária a fim de comprovar a necessidade de aplicação de multa por descumprimento de liminar.

- Conforme art. 15, § 4º, do Decreto 6.523/2008, o prazo mínimo para que as empresas armazenem o registro eletrônico das ligações é de dois anos.

Deram integral provimento ao recurso.

**AGRAVO DE INSTRUMENTO CÍVEL Nº 1.0024.11.289789-7/001 - Comarca de Belo Horizonte - Agravo: Marcus Vinícius Vieira Amaral - Agravada: Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico - Relatora: DES.ª MARIZA DE MELO PORTO**

## Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, à unanimidade, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Belo Horizonte, 23 de outubro de 2013. - Mariza de Melo Porto - Relatora.

## Notas taquigráficas

DES.ª MARIZA DE MELO PORTO - I - Relatório.

1. Trata-se de recurso de agravo de instrumento interposto por Marcus Vinicius Vieira Amaral, em face da decisão interlocutória prolatada pelo Juízo *a quo* (f. 400-TJ), que acolheu a justificativa da agravada de não apresentar as gravações telefônicas, sob o argumento de que as empresas possuem um prazo para armazenamento dessas.

2. Irresignado com a decisão de primeira instância, alega, em suma, o agravante que: a) sofria de problemas ortopédicos decorrentes de um acidente automobilístico, razão pela qual deveria se submeter a um procedimento cirúrgico no fêmur; o Juiz *a quo* determinou, em sede liminar, que a agravada fornecesse, em 48 horas, os materiais necessários à realização da cirurgia, sob pena de multa diária no valor de R\$800,00 (oitocentos reais); b) a agravada foi devidamente citada no dia 25.11.2011, contudo, ela só cumpriu com a determinação judicial no dia 19.12.2011, motivo pelo qual o agravante requereu a aplicação de multa ao plano de saúde; c) requereu que a agravada fornecesse as gravações dos atendimentos telefônicos para, com isso, comprovar o descumprimento da decisão judicial; d) em que pese a negativa da agravada, ela tem a obrigação de armazenar o registro eletrônico do atendimento telefônico por período mínimo de dois anos, fulcro no art. 15, § 4º, do Decreto nº 6.523/08; e) apesar de a parte ré se manifestar nos autos da ação ordinária, afirmando que as guias com a autorização para o procedimento estavam à disposição do autor desde 25.11.2011, não sendo elas retiradas rapidamente por inércia da parte autora, alega o agravante que não houve inércia da sua parte, e sim negligência da empresa. Ele defende, ainda, que entrou em contato com o *call center* da agravada em 02.12.2011 e que foi informado de que não haviam sido liberadas as guias; f) pelo fato de ter sido intimada a fornecer os documentos e, mesmo assim, não o fazer, conforme se depreende das cópias de f. 272, 287-v., 301 e 307, deve-se aplicar o art. 359 do CPC.

3. Nesse contexto, foi deferido, às f. 414/417-TJ, efeito suspensivo ativo ao recurso de agravo, determinando que a agravada disponibilize a gravação do atendimento realizado no dia 02.12.2011, conforme os protocolos de número 13977748 e 13977794.

4. Preparo: parte isenta (art. 10, II, da Lei Estadual nº 14.939/2003), conforme f. 111.

É o relatório. Decido.

II - Juízo de admissibilidade.

5. Vistos os pressupostos de admissibilidade, conheço do agravo, recebendo-o sob a forma de instrumento - fulcro art. 522 do CPC.

III - Mérito.

6. Insurge-se o agravante contra decisão que acolheu a tese de defesa apresentada pela empresa agravada, de que o prazo para apresentar as gravações já se havia expirado e de que seria incabível a aplicação do art. 359 do CPC.

7. Nesse sentido, o interesse na manutenção dessas gravações assenta-se não apenas no consumidor, mas também no fornecedor de produtos e serviços, já que, em eventual demanda, tal prova pode se mostrar necessária quando houver a inversão do ônus da prova.

8. De acordo com o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, foram estipulados dois prazos para que os SACs mantenham as gravações das chamadas realizadas pelos seus consumidores. O primeiro é de no mínimo 90 (noventa) dias, referente às ligações efetuadas para o SAC. O segundo prazo é de no mínimo 2 (dois) anos, após a solução de alguma demanda instaurada pelo consumidor.

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.

[...]

§ 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.

9. Dessa forma, resta indiscutível que foi instaurada uma demanda pela parte agravada, havia necessidade e urgência de se realizar uma cirurgia e o agravante entrou em contato com o SAC da empresa, formalizando uma reclamação.

10. *In casu*, a ligação que originou a gravação, requerida pelo agravante, foi realizada dia 2 de dezembro de 2011. Dessa forma, não transcorreu o prazo mínimo fixado no Decreto nº 6.523/2008.

11. Diante do contexto probatório, confirmo a decisão liminar, f. 414/417-TJ, para determinar que a agravada disponibilize ao Juízo a gravação telefônica (protocolos 13977748 e 13977794) realizada no dia 2 de dezembro de 2011, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena do disposto no art. 359 do CPC.

IV - Conclusão.

12. Posto isso, dou provimento ao agravo de instrumento, para reformar integralmente a decisão inter-

locutória recorrida, determinando a apresentação da gravação requerida.

É o voto.

Votaram de acordo com a Relatora os DESEMBARGADORES PAULO BALBINO e MARCOS LINCOLN.

*Súmula* - DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.

...