

BANCOS E OS ABUSOS SOFRIDOS PELOS CONSUMIDORES

A relação cliente x banco tem sido pouco a pouco reformulada, afinal, grande parte dos serviços ofertados hoje podem ser realizados diretamente do computador ou celular. Com isso, o número de consumidores que vão até o local físico diminuiu significativamente, contudo ainda existem diversos serviços os quais somente podem ser realizados diretamente na agência bancária.

Somado a isso, existem diversos consumidores que ainda não estão acostumados com as novas opções através da internet, assim como outra grande fatia não confia nos sistemas de segurança dos bancos, com razão.

Este público que continua frequentando as agências depara-se com diversos (antigos) problemas como a demora no atendimento e os frequentes problemas com as portas giratórias de segurança. Ambos os casos, a depender da gravidade da situação, geram danos morais ao consumidor, que muitas vezes passa por constrangimentos que ultrapassam o usual, senão vejamos.

Na questão da demora no atendimento é assentada a jurisprudência em favor dos consumidores, e apesar de não haver um parâmetro definido em lei, esperas acima de 1h30min. costumam gerar danos morais ao consumidor. A quantificação varia muito, de Estado para Estado, mas para se ter uma ideia, não

é rara a condenação do banco em R\$ 5 mil.

Já na questão da porta giratória, que é onde problemas são mais comuns, afinal, é de conhecimento amplo que o segurança detém o controle – apesar de haver uma trava automática, é usual que o segurança consiga fazer a liberação manualmente – de quem pode ou não entrar na agência.

Neste caso, não basta simplesmente o consumidor ter que retirar os pertences os quais estão travando a porta, ou ainda, a própria revista, estas práticas são legais e devem ser efetuadas pela segurança de todos no local. Agora, quando o consumidor é barrado por diversas vezes na porta, e acrescido a isto, uma atitude agressiva do segurança (mesmo que verbal), ou constrangimento excessivo, o caso é passível de dano moral.

Em Santa Catarina, houve casos em que o banco foi condenado em R\$ 20 mil, em primeiro grau, e confirmado em segundo grau, ou seja, é clara a existência do dano moral, e mais, a condenação é altíssima.

Como se pode ver, algumas situações que podem parecer comum são, na realidade, uma ofensa ao consumidor, passíveis de indenização moral.

Logicamente o tema deve ser visto caso a caso, contate seu advogado de confiança, para lhe ajudar numa situação como esta.



VANIO BOLAN DARELLA

OAB SC 35 562