



Banco deve indenizar cliente por demora no atendimento

O banco que deixar cliente aguardando mais tempo que o estipulado por lei municipal tem de indenizá-lo. Com esse entendimento, o juiz Yale Sabo Mendes, do Juizado Especial do Planalto, em Cuiabá, condenou o banco Bradesco a pagar R\$ 7 mil de indenização por danos morais a um correntista que teve que aguardar 56 minutos na fila. Cabe recurso.

A instituição financeira infringiu a Lei Municipal nº 4.069/2001, de Cuiabá, que em seu artigo 1º determina atendimento no prazo máximo de 15 minutos contados a partir do momento em que o cliente entre na fila.

O correntista destacou que o banco não disponibilizou cadeiras, água, nem toaletes visíveis. O banco, por sua vez, alegou que houve apenas um “pequeno atraso no atendimento”.

O juiz inicialmente reafirmou a constitucionalidade da Lei Municipal nº 4.069/01. A lei estabelece apenas tempo de espera na fila e não horário de funcionamento bancário, “sendo que aí a competência é da União, que é uma atividade afim do sistema bancário nacional”, defendeu.

“Ocorre que os bancos se recusam a cumprir Leis Municipais achando que estão acima de tais normas, porque são regidos pelas normas do Banco Central, mas bem acertada foi a decisão da Câmara Municipal desta cidade em fixar tempo máximo em que o cidadão/usuário dos serviços bancários tenha que ficar numa fila de espera”, observou o juiz.

Yale Sabo Mendes reconheceu a importância da lei. “O setor bancário é sem nenhuma dúvida, um dos mais beneficiados no Brasil. A crise que há décadas atormenta a maioria dos cidadãos passa ao longe dele. Quando porventura algum banco encontra-se em perigo, o Estado se apressa em lhe socorrer, pior com o nosso dinheiro. Ao mesmo tempo, são veiculados na mídia os bilhões de lucros em trimestre de bancos, que as taxas de serviços cobrem quase toda a totalidade do custo operacional”, afirmou.

Segundo o juiz, o tratamento que os bancos dão ao cidadão é “lamentável”. “Poder-se-ia argumentar que ninguém é obrigado a se relacionar com bancos. Mas essa assertiva é falsa. O sistema empurra a todos para as garras do setor. Esse, por seu turno, só se preocupa com o lucro; com o ganho fácil, demitindo milhares de funcionários por este País afora e criando cada vez mais dificuldades no atendimento para os seus clientes/usuários”, criticou.

Yale lembrou que a questão do tempo máximo para atendimento bancário já está pacificada no Supremo Tribunal Federal e foi amplamente reconhecida a competência dos municípios para disciplinar o assunto.

Processo 946/2007

Date Created

07/06/2007