



Saidinha de banco: as instituições devem pagar dano moral às vítimas

É flagrante a falta de diligência dos bancos na prestação de serviços aos consumidores, em especial nos saques e manuseio de valores nos caixas das agências e eletrônicos, inexistindo mínima privacidade para que se realizem. Tenho votado no sentido de que tais instituições devem responder por danos materiais e morais face não conferirem condições adequadas para as atividades que desempenham.

São elas fornecedoras de serviços de grande porte e altamente lucrativos, estando obrigadas a cumprir seu dever social, adequando suas agências e funcionários para atenderem os consumidores, os quais se constituem a parte mais frágil e vulnerável na relação de consumo, sendo estes, em relação aos Bancos, hipossuficientes financeira e tecnicamente.

As operações bancárias se desenrolam com a circulação de funcionários, outros clientes, usuários dos seus serviços e estranhos que lá permanecem, às vezes com intenções escusas, para, por exemplo, servirem de olheiros de comparsas que aguardem informações no exterior da agência, com fito a praticarem crimes de roubo e furto contra os sacadores de valores. Ora, os saques se realizam, repita-se, à vista de todos ali presentes.

A partir dos anos setenta deixou-se de destinar aos clientes e usuários dos serviços bancários um tratamento individualizado e com privacidade, a movimentação bancária tornou-se mais intensa, os gerentes, que eram verdadeiros consultores financeiros, foram instalados em “baías”, os espaços reservados só ficam disponibilizados para grandes operações, os funcionários, que eram muitíssimo bem remunerados e conhecedores de praticamente todos os frequentadores das agências, sofrem com precárias condições de trabalho e, por fim, a violência atingiu patamares insuportáveis

Portanto, as decisões judiciais, para a hipótese, devem representar salutar expectativa de mudanças radicais nas posturas dos Bancos que somente acumulam lucros extravagantes, cobram taxas exorbitantes e remuneram as aplicações financeiras de seus clientes de forma risível, bem como, cada vez mais, reduzem o número de atendentes, sendo que os remanescentes sofrem com salários incompatíveis com suas responsabilidades.

Tem-se, ainda, legislação absolutamente protecionista dos Bancos, em detrimento dos direitos dos consumidores que percorrem verdadeira via crucis na busca por atendimento bancário, sendo bastante mal recepcionados, mesmo quando são considerados clientes denominados preferenciais, ressaltando que a acelerada substituição dos seres humanos por máquinas, faz o cliente pagar para realizar os serviços que busca.

Entendo que para os Bancos se eximirem de quaisquer responsabilidades envolvendo as denominadas “saidinhas de banco”, devem cumprir requisitos de segurança máxima, para todos os usuários, tais como: criar cabines exclusivas e fechadas, onde somente estaria presente um único funcionário, este sem qualquer acesso de comunicação com terceiros, durante seu expediente, sendo filmado tudo que lá ocorrer, para dirimirem-se dúvidas surgidas posteriormente; destinar compartimentos privados para que os gerentes conversem com seus clientes, de forma que não haja a possibilidade de acesso visual ou auditivo dos que estejam do lado de fora; manter um serviço de monitoramento interno e externo, através



de câmeras e contratação de profissionais de segurança habilitados para operá-las, com contato eficaz com a Força Policial, possibilitando, assim, procedimentos preventivos com ações rápidas para conter a prática de tal crime; outras que melhor poderão ser avaliadas por profissionais da Segurança Pública.

O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro tem prestado sua contribuição, conforme se constata através de inúmeras decisões, ao impor o ressarcimento dos consumidores vítimas das “saidinhas de banco”, inclusive dos danos morais.

Date Created

31/07/2011