Bancos de cidade em SP são obrigados a atender em 15 minutos

Os bancos Santander, Bradesco, do Brasil, HSBC, Múltiplo e Itaú na cidade de Andradina, São Paulo, terão que atender seus clientes em, no máximo, 15 minutos em dias normais e em 30 minutos em véspera ou após feriado prolongado, assim como no quinto dia útil da cada mês. Foi o que decidiu o juiz Thiago Henrique Teles Lopes, da 3ª Vara daquela cidade. A sentença também condenou os bancos, de forma solidária, a pagar R\$ 3 milhões em favor da comunidade local por dano moral coletivo.

O valor foi arbitrado em uma ação civil pública movida pelo Ministério Público. Pela decisão, a quantia deve ser dividida entre o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Andradina, a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais da cidade e a prefeitura. Cada entidade receberá R\$ 1 milhão. Com relação à prefeitura, a sentença determina o dinheiro em campanhas pedagógicas e educativas para o esclarecimento dos direitos dos consumidores e em órgãos de fiscalização e controle.

Com relação ao atendimento, a decisão condena as instituições bancárias a adotarem um sistema de senhas de atendimento com os horários de entrada e do efetivo atendimento. Segundo o juiz, a medida visa a atender a Lei Municipal 2.227/06, que estabelece o prazo.

“Sob o aspecto da razoabilidade e da proporcionalidade, é inegável que além dos custos impostos aos consumidores pelas filas bancárias, o consumidor é obrigado a suportar desgaste emocional, estresse e irritação no atendimento, fatores que não se constituem em ‘meros aborrecimentos’ do cotidiano, máxime pelo fato de que existe a legislação protetiva que garante ao consumidor o atendimento em tempo razoável”, afirmou o juiz na sentença.

A multa prevista em caso de descumprimento da decisão é de R\$ 3 mil para cada infração. Cabe recurso da decisão. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Processo 0009310-07.2013.8.26.0024

Date Created

22/03/2015