



POLÍTICA DESENVOLVIMENTO ECONOMIA CULTURA CONSUMIDOR

FORA DE PAUTA | CLIPPING DO DIA | MULTIMÍDIA | FOTOS, CHARGES E TIRINHAS | BLC

INÍCIO | CONSUMIDOR

consumidor

Prestação de serviços bancários em crise

ter, 25/06/2013 - 18:46 - Atualizado em 27/06/2013 - 11:38

Fernanda Gualano

Em 2012, os serviços bancários estiveram entre um dos assuntos mais demandados junto ao Procon de SP. Foram 169.427 mil reclamações, o que representa 9,2% do total. Entre elas, estão falhas operacionais de transferências, depósitos, saques, limites de cheque especial, contratações de crédito, fraudes e ausência do fornecimento de informações claras e objetivas ao consumidor.

As instituições bancárias têm o dever jurídico de prestar o serviço adequado aos seus clientes, com o fornecimento de informações exatas e claras acerca das transações e operações bancárias, no sentido de zelar pelos interesses desses no âmbito do relacionamento comercial. Por isso, são responsáveis objetivamente pelos prejuízos decorrentes de falhas na prestação desse serviço, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor.

Em se tratando de responsabilidade objetiva, basta a existência do vínculo entre a conduta seja do ato ou pela omissão do banco e o resultado lesivo ao consumidor e o dano.

Uma das falhas frequentes na prestação do serviço bancário é a contratação de cheque especial sem que o consumidor tenha feito tal solicitação. O fornecimento desse tipo de serviço, com futuros lançamentos de débitos na conta corrente do consumidor é capaz de gerar o dano moral. É prerrogativa do consumidor a contratação de qualquer serviço. É vedada à instituição financeira contratá-lo em nome de terceiros ou aumentar o crédito, anteriormente concedido, de forma unilateral.

Não menos corriqueira é a ocorrência de fraude bancária. As instituições financeiras utilizam o argumento de que também são vítimas de fraudes cometidas contra os seus clientes a fim de afastar a sua responsabilidade civil. Tal argumento não se sustenta. A Súmula 479, do STJ,

estabelece que as instituições financeiras "respondem objetivamente pelos danos gerados" por fraudes praticadas no âmbito das operações bancárias.

A utilização de documentos falsos do correntista para contratação de empréstimos e em consequência ter o nome enviado aos órgãos de proteção ao crédito é outra fraude constatada com frequência.

Somente as instituições financeiras têm o poder de verificar a validade e autenticidade dos documentos apresentados quando da contratação de empréstimos. Elas devem resguardar o direito e a segurança dos seus consumidores, sob pena de responderem civil e objetivamente pelos danos causados.

Outro caso típico é a confirmação de passada pelo banco da existência de quantia já disponível na conta do consumidor para saque e, posteriormente, este numerário não é confirmado, em razão de um cheque sustado ou sem provisão de fundos. No caso de prestação de informação inadequada ao consumidor pelo banco que pode levar o correntista a realizar negócios jurídicos fraudulentos, a instituição financeira deve ser responsabilizada, pois cabe somente a ela a confirmação de operações bancárias.

Os consumidores são hipossuficientes em relação às informações técnicas, claras e precisas acerca do serviço prestado pelos bancos, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Fica o alerta aos consumidores que devem estar atentos às operações realizadas pelas instituições financeiras como transferências, saques, descontos de taxas, utilização de documentos indevidamente para contratação de empréstimos, bem como às informações prestadas. Caso haja falha na prestação desses serviços, inclusive omissão de informação ou informação equivocada, os bancos responderão objetivamente pelos prejuízos causados.

Fernanda Gualano é advogada especializada em Relações de Consumo do Escritório Braga Nascimento e Zilio Advogados Associados