



BB deve oferecer atendimento pessoal em agência

08/04/2002

Os bancos não devem ter atendimento totalmente eletrônico em suas agências. Eles são obrigados a oferecer aos clientes a opção de atendimento pessoal. O entendimento é da 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que mandou o Banco do Brasil oferecer atendimento pessoal para os clientes em uma agência.

O banco havia instituído, em uma de suas agências em Balneário Camboriú, o serviço chamado BB Office Banking, com atendimento totalmente eletrônico. Um grupo de clientes considerou a medida abusiva e entrou na Justiça. Os clientes pediram para ter atendimento pessoal garantido. Conseguiram ganhar em primeira instância.

O BB recorreu ao TJ-SC com um Agravo de Instrumento mas não conseguiu reverter a decisão. Segundo o relator do agravo, desembargador César Abreu, não é lícito ao banco transformar em “alternativa de uso obrigatório” o auto-atendimento eletrônico, que sempre foi e continua sendo opcional.

“Qualquer medida da instituição financeira que cerceie essa facultatividade viola o artigo 15 da resolução 2.878/01 do Banco Central”, afirmou. De acordo com o desembargador, admitir a possibilidade de impor ao consumidor – contra sua vontade – serviço não solicitado, implica evidentemente em afronta a legislação de defesa do consumidor.

Agravo de Instrumento 2001.008518-6

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2002-abr-08/bb_oferecer_atendimento_pessoal_agencia/