63

Original anexo ao
Proc n.º 2/08
Em 8 / 02 / 08

Senhores Vereadores

Com o advento da Lei 8.078/90, foi assegurado ao consumidor como direito básico a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

As agências bancárias, via de regra, possuem um mecanismo de segurança, que a cada dia expõe o consumidor a uma condição vexatória. É a denominada porta giratória bancária, na qual o consumidor é submetido a constrangimento em público, sendo obrigado a curvar-se perante um agente ou funcionário, que desconfia da aparência ou da raça do consumidor, obrigando este a exibir os seus pertences pessoais, sob pena de não permitir a entrada na agência bancária.

O fato curioso é que esse mecanismo de segurança não inibe ou mesmo evita os inúmeros roubos nos estabelecimentos bancários, demonstrando assim a ineficiência do sistema.

A jurisprudência tem firmado o entendimento no sentido de condenar os bancos a indenizar por procedimentos vexatórios, sem prejuízo dos danos patrimoniais.

É o caso da consumidora Ivonete Maria de Aguiar, que propôs Ação de Reclamação no Juizado Especial Cível na Comarca da Capital do Rio de Janeiro, contra o banco que limitou o seu acesso a agência bancária, através da conduta do agente da segurança. Relata a consumidora que ficou retida na "porta giratória de segurança bancária, que travou inúmeras vezes, mesmo depois da reclamante ter tirado de sua bolsa diversos pertences, inclusive objetos íntimos e pessoais, ocasionando um enorme constrangimento".

No mesmo sentido o Juízo da 13.ª Vara Cível da Comarca da Capital de São Paulo condenou um banco pelo constrangimento que ocasionou ao consumidor, traduzindo a decisão nos seguintes termos:

"Essa conduta dos vigilantes, a partir do travamento da porta, realça a falta de diligência com que agiram e passou a ser coativa por não se ignorar que conduta diversa do cliente, ali retido, e passaria aos olhos deles, ainda como suspeita e com direito e reações não esperadas".

Conclui a sentença :

"logo, indiscutível que impuseram ao autor situação vexatória, em efetivo constrangimento, ferindo-o em valores de personalidade. Esta publicidade posta aos olhos do circunstantes, naturalmente fere a alma, mostra-se dolorosa e prostra qualquer pessoa em face da impotência de contornar a situação".

Necessário se faz reconhecer que o serviço ofertado ao consumidor possui vício de qualidade, na medida que expõe o consumidor a situação de vexame, constrangendo em razão da prática abusiva.

Prescreve o art. 6, VII do códex citado:

"Art. 6.º - São direitos básicos do consumidor:

...

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Verifica-se, assim, que o Código do Consumidor garantiu como direito básico do consumidor não só a reparação por danos morais e patrimoniais mas, também, a efetiva prevenção do dano.

Verificamos que, no caso da porta giratória, o consumidor possui um significativo desequilíbrio, pois não pode afrontar o agente de segurança da porta giratória que inclusive encontra-se armado. Por outro lado há manifesta vantagem para o banco que, sob o argumento de proteção ao patrimônio do correntista, prejudica a imagem do consumidor, provocando constrangimento em público.

O banco deve possuir mecanismo eficaz de segurança que não exponha o consumidor a acanhamento, buscando assim a qualidade do serviço.

até

Acrescente-se, ainda, que o consumidor possui a boa-fé objetiva, quem deverá fazer a prova de que o consumidor está de má-fé é o fornecedor. E por fim, ocorrido o constrangimento para o consumidor, restou demonstrado o dano moral, sem prejuízo do dano patrimonial.

O art. 39 do CDC estabelece:

"Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Destarte, constranger o consumidor através da porta giratória é prática abusiva.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5.º, assegura ao cidadão direitos iguais, sem distinção de qualquer natureza, possuindo o fornecedor do serviço bancário a obrigação de respeito e urbanidade a todos os cidadãos, garantindo ainda o art. 3.º, IV da CF o dever de promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Conseqüentemente, se o fornecedor bancário pratica o constrangimento do consumidor, deve o mesmo ser responsabilizado pelo ilícito praticado, respondendo pelos atos de seus agentes/prepostos pelo dano moral em razão do dano irreparável ao consumidor que "mostra-se dolorosa e prosta qualquer pessoa em face da impotência de contornar a situação".

Restou demonstrado que a porta giratória bancária causa uma lesão ao consumidor, na medida que o expõe a situação vexatória sob a alegação da necessidade da segurança bancária.

Não se concebe que os excessos praticados pelos prepostos do banco sejam justificáveis em prol da segurança bancária, isto em pleno século 21.

A Constituição Federal assegura ao cidadão o direito à dignidade humana, defendendo o bem-estar e garantindo o direito à vida.

Desarrazoado submeter o consumidor a vexame sob o argumento da necessidade da segurança bancária. Não se justifica mais a utilização de meios arcaicos e "métodos de revistas", sendo certo que os bancos devem investir em busca de equipamentos modernos, adequados para a segurança dos consumidores e não minimizar a imagem do consumidor.

É patente a discriminação que o consumidor sofre, submetido perante o vigilante que dá o comando para o ingresso na agência bancária.

Traduz nesse sentido prática abusiva o fato de submeter o consumidor a procedimento vexatório, em razão do travamento da porta giratória ou mesmo o fato de despir-se perante o agente de segurança bancária, retirando pertences pessoais, chaves, etc., que não representam obstáculo para o ingresso na agência bancária.

Acrescente-se que o consumidor possui a boa-fé, possuindo honestidade, devendo ser tratado com respeito e urbanidade, critérios fixados ex vi legis, não podendo ser considerado como "suspeito".

Arrimado a este fato verifica-se a falta de diligência do preposto do banco, que restringe e discrimina o cidadão/consumidor, incidindo no dever de indenizar, já que sua conduta não exime da responsabilidade objetiva do dever de não só indenizar, mas também na obrigação de não praticar o constrangimento da parte hipossuficiente.

Não se questiona a ação preventiva de segurança, necessária em razão dos inúmeros roubos ocorridos em agências bancárias. Todavia não se pode sacrificar o direito a dignidade em decorrência da falta de qualidade ou mesmo de competência dos bancos ou seus prepostos que tratam o consumidor com total descaso, antecipando uma imagem de marginal ao consumidor.

Tendo em vista que o CDC, no art. 6, IV assegura como direito básico a proteção contra métodos comerciais coercitivos bem como práticas abusivas impostas no fornecimento do serviço, garantindo a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais (art. 6, VI do CDC) e, que o art. 39, IV proíbe ao fornecedor de serviços prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços, não podendo exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) torna-se necessário o reconhecimento de que a porta giratória bancária constitui prática abusiva submetendo o consumidor a vexame injustificável, devendo ser extinto o referido mecanismo de segurança, por ser vedado ao fornecedor praticar o constrangimento do consumidor.

A Câmara Municipal de São Paulo aprovou propositura proibindo a utilização de portas giratórias, adaptadas com detectores de metais e travamento automático, instaladas pelas instituições financeiras em suas agências, no sentido de evitar roubos e violência de toda ordem.

A iniciativa recebeu acolhida dos Vereadores, pois são muitas as reclamações e constantes os problemas gerados por esses equipamentos, e poucas as soluções apresentadas.

Os cidadãos de São Vicente, independentemente de raça, idade, credo, cor, altura, indumentária ou porte, tornaram-se suspeitos em potencial para as agências bancárias. Até um simples chaveiro é motivo de suspeição.

Humilhação, vergonha, constrangimento, raiva, demora... Quantos são os sentimentos de qualquer cidadão honesto, cumpridor de seus deveres, quando comparado a um potencial assaltante de bancos?

Pessoas de idade são submetidas a vexame nas portas dos bancos, abrindo bolsas, blusas, despejando seus pertences em gavetas...

A vergonha, humilhação e constrangimento aos quais são submetidos os cidadãos e cidadãs desta cidade nos levam a pedir o apoio dos nobres vereadores para que se proíba o uso de portas giratórias com detectores de metais para evitar os assaltos.

A verdade é que, com toda a parafernália existente os assaltos prosseguem, invariavelmente com tiroteios, mortos e feridos, COM OU SEM PORTA GIRATÓRIA.

As instituições financeiras, reconhecidamente detentoras de lucros exorbitantes, devem investir em sistemas de segurança mais eficientes, que não causem transtornos e constrangimentos desnecessários.

Diante do exposto, submeto à apreciação do Egrégio Plenário o seguinte:

PROJETO DE LEI N.º 2/08 – DOCUMENTO N.º 64/08

Dispõe sobre a proibição de uso de portas giratórias para acesso ao interior de bancos e demais instituições financeiras.

Art. 1.º - Fica proibido o uso de portas giratórias em vidro ou qualquer outra modalidade de produto no acesso a bancos comerciais, estaduais e outros estabelecimentos financeiros na cidade de São Vicente.

Art. 2.º - As instituições financeiras terão prazo de 120 (cento e vinte) dias para se adaptarem ao disposto nesta Lei, bem como buscar mecanismos de segurança que substituam as portas giratórias.

Art. 3.º - Ficam proibidos quaisquer mecanismos que inibam, constranjam, humilhem e desrespeitem a pessoa humana.

Art. 4.º - A fiscalização para cumprimento desta Lei será de competência da Prefeitura Municipal, através das Secretarias Municipais competentes.

Art. 5.º - As instituições financeiras que desobedecerem ao disposto nesta Lei ficarão sujeitas à multa de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), aplicada em dobro em caso de reincidência.

Art. 6.º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 7.º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8.º - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA MARTIM AFONSO DE SOUSA, em 7 / 02/08.

GILBERTO RAMPON

TEC0001/CK/amm