

Mais um aspecto interessante ao consumidor a respeito das cédulas manchadas

A máxima popular de que a corda sempre arrebenta do lado mais fraco, mais uma vez se aplica à relação banco cliente. Após a edição, incorreta a nosso ver, da Resolução 3.981 do Banco Central que afirma que "não serão objeto de reembolso ao portador as cédulas danificadas por dispositivos antifurto", os bancos, pura e simplesmente, recusam cédulas sujas, que não contêm qualquer indicativo seguro de origem ligada a dispositivos antifurto.

E o fazem contrariando a própria Resolução do Banco Central que determina que as instituições bancárias "ao receberem cédulas inadequadas à circulação com suspeita de dano provocado por dispositivo antifurto, deverão retê-las e recolhê-las ao Banco Central do Brasil". Vale dizer, diante da suspeita o banco não pode recusar a cédula, devendo recolhê-la e enviá-la ao Banco Central.

Por absoluta falta de informação, que nem o Banco Central e nem os bancos cuidaram de prestar, a população em geral não sabe distinguir uma cédula suja de uma cédula manchada por dispositivos antifurto. Aliás, nem mesmo os bancos sabem, porque isso depende de uma análise técnica por parte do Banco Central. Essa incerteza se agrava diante da ineficácia dos dispositivos antifurto, que estão permitindo a lavagem das notas, fazendo com que sujeiras comuns no manuseio das cédulas no dia a dia gerem a sua recusa pelos bancos.

O cidadão não sabe se recebe a nota, por absoluta falta de informação, mas o banco, na dúvida, simplesmente recusa, sem adotar os procedimentos definidos na Carta-Circular 3538 do Banco Central. A insegurança que isso provoca em relação à moeda nacional é manifesta, porque uma nota suja recebida em um caixa eletrônico é considerada válida, enquanto que essa mesma nota, quando reapresentada às instituições financeiras, é recusada. A recomendação que damos à população é proceder assim como os bancos, ou seja, na dúvida recusar o recebimento de cédulas sujas, especialmente quando oriundas das próprias instituições financeiras. Exigir a troca nessas situações é um direito do consumidor.

Aliás, esses procedimentos definidos pelo Banco Central na Carta-Circular 3538 são absurdos, porque estabelecem que, após a retenção da cédula, os bancos têm até vinte dias corridos para entregá-la ao Banco Central, nas praças onde este possuir representação e em trinta dias nas demais localidades do território nacional. Isso sem considerar o prazo para a sua verificação propriamente dita pelo Banco Central que, propositalmente, não foi estabelecido. Traduzindo: pessoas de bem ficam por tempo indefinido sem o seu suado dinheirinho e passando necessidades, arcando com o risco da atividade que é dos bancos. Estes, por outro lado, passam incólumes diante do aumento dos roubos a caixas eletrônicos, que o Estado tem o dever constitucional de coibir.



A análise da nota retida pode resultar na confirmação de que a cédula foi manchada por dispositivo antifurto ou no completo afastamento dessa suspeita. No primeiro caso, a cédula será encaminhada à autoridade policial para investigação e não será reembolsada. Na segunda hipótese, deverá a instituição financeira reembolsar o consumidor. A pergunta que fica é a seguinte: e o tempo em que o dinheiro permaneceu indevidamente custodiado pela instituição financeira e pelo Banco Central?

Muito embora o Banco Central pareça ignorar, as instituições financeiras respondem objetivamente pela sua atividade. A retenção indevida da cédula, em si, já configura constrangimento a nosso ver passível de indenização. Quem passar por essa situação tem direito à indenização por dano moral, além dos prejuízos materiais, referentes às perdas concretas causadas pela retenção do numerário. Na pior das hipóteses, existe o direito ao ressarcimento dos rendimentos pelo período em que a cédula ficou retida, segundo a média dos rendimentos das aplicações financeiras.

Mais uma vez o ônus da ineficiência do Estado é repassado à população. Mais uma vez o Estado prestigia as instituições financeiras em detrimento da população. Lamentável!