



Com bancos fora do ar nesta segunda-feira (7), saiba os direitos dos clientes

Os bancos Bradesco e Itaú estavam fora do ar e mais de três mil reclamações foram registradas apenas nesta segunda-feira (7).

08/08/2023

Nesta segunda-feira (7), dois dos maiores bancos do país sofreram instabilidade e os clientes do Bradesco e Itaú tomaram as redes sociais com reclamações sobre não conseguirem acessar suas contas, justamente no 5º dia útil do mês.

O Bradesco apresentou falhas no acesso pelo aplicativo para celular, enquanto o Itaú teve problemas tanto no app quanto no site e o erro foi registrado desde o domingo (6).

Para minimizar os problemas dos usuários, o Itaú direcionou seus clientes às agências físicas, cujo horário de funcionamento foi estendido para até 17 horas — uma hora a mais do encerramento habitual, que é às 16h (horário de Brasília) e as transações poderiam ser feitas com a ajuda de um atendente ou pelo caixa eletrônico.

Apesar do redirecionamento, muitos internautas alegaram que mesmo nas agências físicas houveram problemas.

O site Downtdetector, que monitora o funcionamento de plataformas digitais, indica que o pico de queixas aconteceu por volta das 9h25 desta segunda, com mais de 3 mil reclamações.

Os principais pontos de insatisfação relatados foram em relação ao login no app (69%), seguido de operações no internet banking (20%) e problemas no **Pix** (11%).

Com várias contas vencendo no dia, os brasileiros ficaram preocupados sobre a situação, mas como as plataformas online não são as únicas formas de acerto da maioria dos pagamentos, dificilmente os clientes poderão alegar prejuízos junto às instituições financeiras.

Isso é o que afirma o advogado especialista em direito civil, empresarial e consumerista do escritório Abe Advogados, Lucas Sampaio, ao Extra: “Se existir a possibilidade do consumidor fazer o pagamento de outra forma, ele deve assim fazer. Além disso, se eu tenho uma conta no Itaú e não consigo acessá-la, mas tenho contas em outros bancos, não posso alegar que as falhas no sistema me impediram de realizar esse pagamento”.

Já o advogado Daniel Blanck afirma que o banco deve compensar o cliente sempre que falhas nos sistemas levam a prejuízos, como a cobrança de multas. Em casos assim, o consumidor precisa ter provas, como imagens da tela do celular ou computador, protocolos de atendimento e boletos não pagos ou pagos com multa.

“É o caso se você não for liberado do trabalho ou se não tiver condições de ir até uma agência ou lotérica para resolver o problema. O banco deve responder por qualquer prejuízo, moral e materialmente”, explica.

O recomendado, para o especialista, é que o consumidor pague as despesas com eventual multa e peça o ressarcimento posteriormente ou, em caso de negativa, judicialmente. Para isso, porém, é preciso registrar tentativas de pagamento e provar que não é possível fazê-lo por meio de outros canais.

O advogado especialista em Defesa do Consumidor, Gustavo Kloh, concorda: o consumidor pode contestar a cobrança de multa, caso não consiga pagar uma conta porque estava sem acesso ao seu dinheiro.

Com informações adaptadas Infomoney e Extra

Publicado por
IZABELLA MIRANDA