

Modelo de carta para o associado reclamar junto ao banco por problemas resultantes de má prestação de serviço durante a greve dos bancários

(Local e data)

Ao

(Destinatário: nome do banco, a/c do gerente do banco/gerente da conta)

(Endereço completo)

Assunto: Lesão a direitos básicos do consumidor

Prezados Senhores,

(Descrição dos fatos, por exemplo:) Sou titular da conta nº *(indicar número e tipo de conta)*, junto a essa instituição financeira. Ocorre que, em *(indicar data)*, não consegui *(indicar o problema, por exemplo: efetuar o pagamento de conta, realizar depósito, sacar dinheiro)*, sendo que, ao entrar em contato por telefone com o 0800, não me foram passadas informações *(ou não houve atendimento, etc.)* sobre como eu deveria proceder.

Por esta razão, exercendo meus direitos de consumidor (art. 2º, CDC) em face dessa instituição financeira (art. 3º, caput e inc. II CDC), venho apresentar minha indignação e descontentamento com a falta de informações e/ou com a má prestação de serviços por essa instituição, que configurou expressa infração ao Código de Defesa do Consumidor (CDC):

“Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

“Art. 20 – O fornecedor de produtos e serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

***I** – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;*

***II** – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

***III** – o abatimento proporcional do preço.”*

Face ao exposto, comunico que, caso eu venha a sofrer prejuízos em decorrência destes fatos, formalizarei reclamação comprovada junto a entidades de defesa do consumidor, com cópia para o Banco Central do Brasil, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis para o reparo de perdas e danos, conforme me garante o art. 14 do CDC.

Aguardo resposta por escrito no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da presente.

Atenciosamente,

(Assinatura e meios de contato)

OBS: Enviar a carta com aviso de recebimento (A.R.) dos Correios e guardar uma cópia.