



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO
RECORTE DE JORNAIS

Correio de Sergipe - 20/05/2015

BANCOS

Lei dos 15 Minutos: MPE ajuíza ação para cumprimento

O Ministério Público Estadual (MPE) ajuizou Ação Civil Pública (ACP) em face do Banco do Estado de Sergipe, Banese, pelo descumprimento da Lei Municipal, conhecida como Lei dos 15 minutos, que determina o tempo máximo de espera para atendimento nas instituições bancárias. De acordo com o órgão, foi detectado pelo Procon Municipal que sete agências do Banese estão descumprindo a lei. “O MPE tem desenvolvido, junto com o Procon, uma série de fiscalizações em face de instituições bancárias por conta de várias denúncias de consumidores em relação ao desrespeito à Lei dos 15 minutos. São pessoas que ficam por horas em instituições bancárias para ser atendidas. Procedimentos foram instaurados em face do Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Banese”, aponta Euza Missano, promotora de justiça.

De acordo com a promotora, foi feito um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) no Banco do Brasil e a instituição está cumprindo o acordado. “Com relação ao Itaú, foi ajuizada uma Ação Civil Pública pedindo cumprimento da Lei dos 15 minutos e alguns outros itens, a exemplo de assentos para as pessoas aguardarem atendimento e reposicionamento do aparelho de emissor de senha para ficar em local visível e de fácil acesso”,



■ Nubem Bonfim: “A gente observa muito que as pessoas reclamam no Procon”

diz a promotora.

“Na segunda-feira (18), ajuizamos em face do Banese, que, mesmo tendo pactuado com o MPE o cumprimento da Lei dos 15 minutos, durante fiscalização do Procon foi detectado que em sete agências existe descumprimento. Por isso, o MPE entrou com a ação pedindo o cumprimento da lei municipal, que determina o tempo máximo de espera do consumidor”, explica. Na ACP, o MPE pede multa de R\$ 5 mil pelo descumprimento. “Agora aguardamos a decisão judicial”, completa Euza Missano.

• Procon

Além das ações do MPE, o Procon Municipal abrirá procedimento administrativo para punir os bancos. “O abuso é muito grande. Os bancos disseram em audiência que melhorariam, mas eles não aumentam o número de caixas, não atendem ao consumidor com qualidade. Agora, o MPE ajuizou ação contra o Banese e o Procon paralelamente vai abrir procedimento administrativo para punir esses bancos, de modo que as multas variam de R\$ 400,00 a R\$ 7 milhões,

bancária”, informa Nubem Bonfim, coordenador de fiscalização do Procon Municipal.

O órgão também orienta a população a guardar as senhas para comprovar o descumprimento da lei. “A gente observa muito que as pessoas reclamam no Procon, mas não guardam a senha, sendo que o Direito é prova. As pessoas devem guardar a senha, autenticar e se dirigir ao Procon, porque dessa forma o MPE pode ingressar com ACP. Se o consumidor apenas denuncia e não guarda a prova, não temos como punir”, finaliza o coordenador.

• Banese

Em nota enviada ao Jornal Correio de Sergipe, a assessoria de comunicação informa que “o Banese está aguardando a notificação sobre esta ação. O banco, porém, informa que já instalou um sistema de gestão para melhorar o atendimento dos seus clientes e cumprir a Lei dos 15 Minutos. O Banese tem uma constante preocupação em melhorar o atendimento dos seus clientes, para continuar sendo o banco preferencial dos sergipa-

“

MPE, junto com o Procon, faz uma série de fiscalizações”