



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

Jornal da Cidade - 15/03/2016

Lei dos 15 Minutos: denúncia feita em até 30 dias

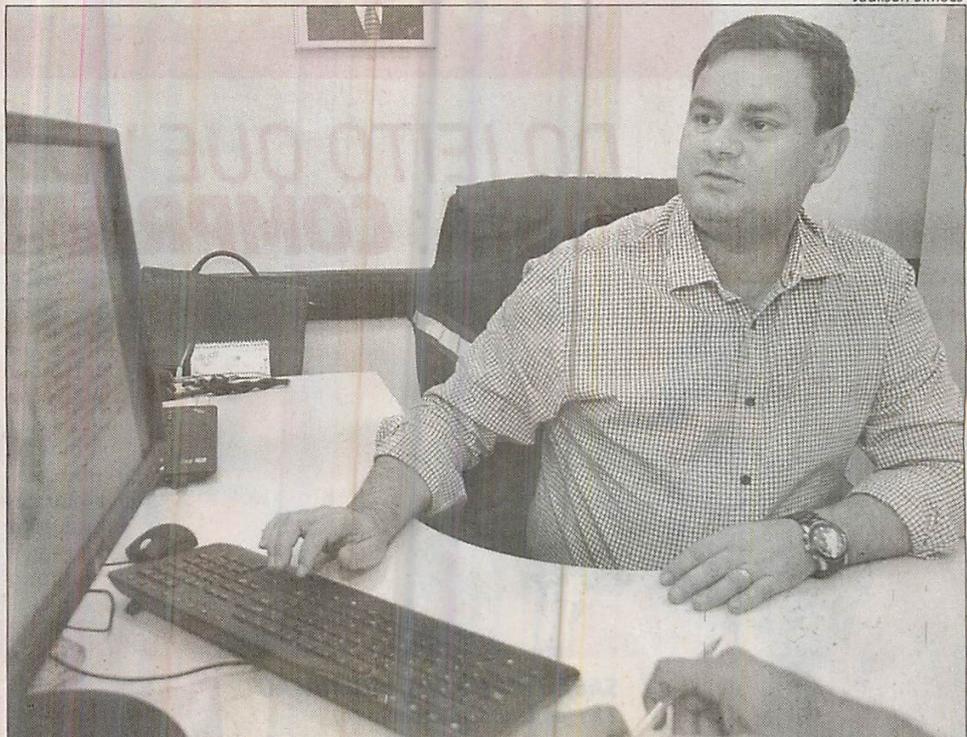
Jadilson Simões

Denunciar o descumprimento à Lei dos Minutos passou de 48 horas para até 30 dias. A mudança consta do decreto número 5284, sancionado pelo prefeito João Alves Filho em 25 de janeiro deste ano. O decreto altera alguns artigos da Lei Municipal nº 10.122/2004, aquela que limita a 15 minutos o tempo máximo de permanência do cliente bancário na fila de espera para serviços em caixas físicas e atendimento administrativo. Só neste ano, 29 reclamações foram registradas por clientes de Aracaju por conta da demora do atendimento em diversos estabelecimentos financeiros.

Outra mudança trazida com o decreto municipal é a forma de aplicação da multa que passa a ser individualizada por reclamação. Antes da aplicação do decreto, a reclamação era coletiva.

O coordenador-geral do Procon, coronel Jorge Luiz Husek, conta que desde o início de 2014, a fiscalização foi intensificada em diversas agências. Em uma delas, localizada no Bairro Siqueira Campos, idosos que recebiam benefícios chegavam ao local sem ao menos o banco ter aberto ainda, mesmo assim, demoravam horas para serem atendidos.

“Visitamos todas as agências, conversamos com gerentes, cobramos a abertura de mais caixas, mas esta não é a solução. É só através da denúncia do consumidor que podemos melhorar a cada



CORONEL Jorge Luiz Husek, coordenador-geral do Procon, conta que só neste ano foram 29 reclamações

dia”, ressalta. Nas visitas aos gerentes, além do esclarecimento quanto ao descumprimento da Lei dos 15 minutos, que estabelece um período limite de 15 minutos nas filas, foram observados itens como acessibilidade, se os estabelecimentos disponibilizam água e banheiros aos consumidores, etc”.

O Procon realizou um trabalho durante meses com as instituições financeiras. Durante esse período, as agências bancárias da capital foram instruídas a se adequarem conforme a legalidade. Mas, caso ainda os consumidores sejam

lesados, eles devem sim, comunicar o fato ao Procon.

“Os consumidores que conseguirem provas que estão sendo desrespeitados terão a garantia da atuação de nossos agentes. Mensalmente enviaremos um relatório aos **ministérios público Estadual e Federal** para, por meio de ação civil pública, coibir essa prática ilegal. Os consumidores podem ficar seguros no tocante ao trabalho do Procon”, garante.

Para que isso seja possível, o órgão também precisa da ajuda da população, como ligar para o 151, número alternativo

para facilitar as denúncias e sugestões do consumidor.

Os consumidores precisam entender que é muito importante a oficialização da reclamação. “A não formalização inibe muito o nosso trabalho. Mas o consumidor que se sentir prejudicado, ou se ver em situações abusivas, é preciso ir ao órgão de defesa do consumidor e denunciar. Assim, ele fortalece o direito dele para que possamos agir. E só assim os empresários mudarão seu comportamento frente ao consumidor”, finalizou **Jorge Huseck**.