

### ***Segundo o coordenador do órgão, é a sexta infração no estabelecimento, na qual um consumidor chegou a esperar até três horas para ser atendido***



O Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-LD), por meio de decisão administrativa, aplicou uma multa no valor de R\$ 3 mil, além de determinar a suspensão das atividades de uma agência bancária localizada no centro de Londrina, pelo período de três dias úteis. Segundo o órgão, o estabelecimento reincidiu pela sexta vez e descumpriu novamente a Lei Municipal nº 7.614/98 que regulamenta em seu Art. 2º o tempo razoável para atendimento aos consumidores.

O primeiro inciso da lei 7.614/98 determina que o atendimento deve ser feito em até quinze minutos em dias normais; o segundo estabelece o atendimento em até trinta minutos em véspera de feriado prolongado ou no dia imediato após este; e o terceiro, observa o tempo de até trinta minutos em dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais nos bancos que prestam os serviços.

Segundo o coordenador do Procon, Gustavo Richa, o objetivo da decisão é coibir futuras ações inadimplentes por parte da empresa, além de servir de exemplo para outras agências a não cometerem mais irregularidades. “Uma consumidora veio até o Procon reclamar da demora no atendimento pelo banco, ela esperou quase três horas para ser atendida no estabelecimento, então checamos as informações e constatamos que o banco já havia sido advertido e tinha recebido multas administrativas, agora, de acordo com a competência legal do órgão, que além de aplicar mais uma multa, também houve a suspensão temporária das atividades da agência”, destacou.

Richa afirmou que o município tem competência para legislar acerca do atendimento ao público em agências bancárias. “O Procon está apenas cumprindo o que é estabelecido pela legislação municipal, ou seja, a Lei estipula o tempo máximo de espera em filas, com a distribuição de senhas onde conste a data e o horário de chegada do consumidor. Muitos estabelecimentos bancários não sabem, mas também compete ao município determinar que as agências disponibilizem assentos, bebedouros e instalações sanitárias ao público, além de instalação de divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os consumidores que aguardam atendimento”, salientou.

O Procon está localizado na Rua Mato Grosso, 299, região central. Os atendimentos funcionam de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas, com retirada de senhas até as 14 horas. O órgão também atende pelo número 151, e pelo e-mail [procon@londrina.pr.gov.br](mailto:procon@londrina.pr.gov.br) , além de fazer orientações pelo canal: <https://www.facebook.com/ProconLd/> .