

## Consumidor Direito + Grita

A Lei Distrital 2.547/2000 estabelece que bancos em Brasília devem atender os clientes em até 20 minutos em dias normais e 30 minutos em dias de pagamento. O Ministério Público Federal (MPF) monitora o cumprimento dessa norma e já ajuizou ações contra instituições que não respeitam esses prazos, especialmente, em áreas de menor poder aquisitivo

# É certo passar horas em filas de bancos?

» FERNANDA CAVALCANTE\*

Com a finalidade de proteger os consumidores de longas esperas em filas de bancos, que podem causar desconforto físico e emocional, além de prejudicar outros compromissos, a Lei Distrital 2547/2000 determina que as instituições bancárias devem atender os clientes em até 20 minutos em dias normais e em 30 minutos em dias de pagamento. O Ministério Público Federal (MPF) tem monitorado o cumprimento da norma e ajuizou ações para garantir que agências localizadas em áreas de menor poder aquisitivo, onde as filas costumam ser mais longas, respeitem esses prazos. O descumprimento pode resultar em multas e ações judiciais por danos morais coletivos.

A Lei distrital tem variações em outras regiões do Brasil, conhecidas como “Lei dos 15 Minutos” ou similares, como explica Ana Cecília Chaves de Azevedo, advogada especializada em direito do consumidor. As variações refletem o esforço de diferentes localidades em melhorar o atendimento ao cliente em instituições financeiras, adaptando as normas às necessidades específicas de suas populações. As diferenças entre as leis podem ser atribuídas às condições locais, como o volume de clientes, à infraestrutura bancária disponível e às demandas dos consumidores.

“Em várias cidades e estados, o tempo máximo de espera foi reduzido para 15 minutos em dias normais, já em dias de pico, como vésperas de feriados ou dias de pagamento, o tempo pode ser estendido para 20 ou 30 minutos. Enquanto algumas leis se aplicam apenas a bancos, outras podem incluir instituições financeiras similares, como cooperativas de crédito e casas lotéricas”, declara.

Os bancos digitais têm sido uma solução eficaz para evitar filas em agências bancárias. Com a digitalização de serviços financeiros, os clientes podem realizar transações como pagamentos e transferências diretamente de seus dispositivos



móveis, eliminando a necessidade de ir até uma agência física. Além disso, a implementação de tecnologias como o Pix e superaplicativos facilita o acesso a serviços financeiros, promovendo agilidade e eficiência. Entretanto, a existência da lei se justifica pelo fato de que, nem sempre, os problemas dos consumidores de serviços bancários podem ser resolvidos pelo celular ou no caixa eletrônico.

O Banco Pan e o C6 Bank, por exemplo, destacaram esforços contínuos para aprimorar canais de atendimento e reduzir reclamações. Apesar disso, muitos clientes ainda preferem o atendimento pessoal, com 48% expressando essa preferência, evidenciando uma resistência ao autoatendimento.

Carol Santana, 32, tinha uma consulta marcada para a tarde, mas, mesmo

chegando no período da manhã no banco do qual é cliente, não conseguiu resolver o problema a tempo. Ela não teve acesso ao dinheiro da conta por falha no aplicativo. “Descobri ontem, quando precisei deixar minhas compras no caixa do mercado porque não tive como pagar e estava sem o cartão, já que sempre pago pelo Pix”, conta. “Desisti da fila e fui para a consulta, que só foi possível porque minha psicóloga pagou meu Uber de ida e de volta”, completa.

Muitos trabalhadores recebem os salários nas mesmas datas, resultando em um grande volume de clientes nas agências. Os dias de pagamentos, frequentemente, envolvem saques, pagamentos de contas e outras transações que podem ser mais demoradas.

Juliene Dantas Teixeira foi a uma agência em um desses dias. “É a quarta vez que venho ao banco buscar o meu cartão e nunca está pronto. Para piorar, a agência só abre às 11h10, com uma fila enorme para entrar. Hoje, cheguei às 11h. Às 12h30 eu não tinha conseguido entrar na agência, por causa do grande número de pessoas. Fui em casa almoçar e retornei, precisei enfrentar uma fila enorme, o atendimento é péssimo, além de ser lento”, declara.

Sanções administrativas estão no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e podem variar de uma simples advertência à imposição de multas severas, ou até mesmo ao fechamento do estabelecimento. Para comprovar o tempo de espera em um banco, é recomendado guardar os tickets impressos que indicam o horário de retirada da senha. Além disso, solicitar ao banco que ele informe o horário de saída pode ser útil. Os tickets de estacionamento das agências podem servir como prova adicional. Caso os bancos não forneçam essas informações, podem ser penalizados por órgãos como a Febraban.

Os prazos para registrar uma reclamação de demora na instituição bancária variam conforme o canal utilizado. O cliente deve registrar a reclamação no SAC do banco, que tem cinco dias úteis para responder. Se a reclamação não for resolvida, deve-se contatar a ouvidoria, que tem 15 dias para dar uma resposta. Denúncias também podem ser feitas on-line, com prazo de resposta de dez dias úteis. O Procon também é uma opção, o banco tem dez dias para respondê-lo e, se não o fizer, pode haver um processo administrativo que leva até 120 dias.

“Ainda é possível que o consumidor busque um advogado para ingressar com uma demanda judicial para ser indenizado por dano moral, contudo, cabe ao reclamante provar o dano que a espera excessiva ocasionou em sua vida, por exemplo, a perda de um compromisso ou de um dia de trabalho, questões de saúde prejudicadas e tantas outras situações”, ressalta Juliana Martins, advogada especialista em

### Classificação de riscos

- » A espera prolongada em filas de bancos pode ser perigosa para grupos prioritários devido a vários fatores:
- » Saúde vulnerável: idosos e pessoas com deficiência podem ter condições de saúde que se agravam com longas esperas.
- » Estresse e ansiedade: a pressão emocional e física de esperar pode causar estresse, especialmente em gestantes e lactantes, afetando o bem-estar da mãe e do bebê.
- » Acesso a serviços urgentes: para alguns, como doadores de sangue, a necessidade de atendimento rápido é crucial. A demora pode resultar em perda de oportunidades para cuidados médicos.
- » Condições climáticas: esperar ao ar livre ou em ambientes não controlados pode expor esses grupos a condições climáticas adversas, aumentando riscos à saúde.

direito do consumidor.

O Ministério Público Federal (MPF) tem competência para fiscalizar o tempo de espera. Para isso, é fundamental que o consumidor faça a denúncia, de forma a contribuir e indicar qual instituição está descumprindo a lei.

O MPF recomenda medidas eficazes para serem adotadas pelos bancos. Ajustar os horários de funcionamento, especialmente em dias de pico, para acomodar um maior número de clientes, é uma delas. Destinar mais funcionários para os caixas durante períodos de alta demanda, garantindo que mais atendentes estejam disponíveis para minimizar as filas. Além de uma capacitação dos funcionários para garantir um atendimento mais ágil e eficiente, reduzindo o tempo de cada transação.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Nachado

## » VENDA CASADA HOSPITAL SANTA HELENA

Para realizar uma consulta no Hospital Santa Helena, foi cobrado um valor extra de Humberto Pellizzaro por uma série de exames, os quais ele já havia feito antecipadamente em outro local. No caso, ele teria que repeti-los e pagar novamente, compulsoriamente. “Não se pode impor ao consumidor um pacote de exames contra a sua vontade, isso é venda casada”, declara.

### Resposta da empresa

O Hospital Santa Helena esclarece que seu corpo clínico solicita apenas os exames necessários para uma melhor avaliação do paciente. Assegura ainda que não exige a realização dos exames no estabelecimento. Por fim, ressalta que está à disposição do paciente e familiares para esclarecer qualquer dúvida sobre o atendimento prestado.

### Comentário do consumidor

Em vista do flagrante descumprimento do CDC pelo hospital, vêm eles, agora, com uma nova postura, diversa daquela que me apresentaram, reafirmada a mim posteriormente ao atendimento. Não foram aceitos os exames do hospital público e a realização do “pacote” completo de exames no valor de R\$ 1,5 mil foi uma imposição. Tenho os papéis que provam isso.



## » LATAM COBRANÇA INDEVIDA

Maria Aparecida recorreu ao *Grita do Consumidor* para relatar um problema ao comprar passagens aéreas no aplicativo da Latam. Ela conta que acessou a ferramenta da companhia e tentou efetuar a compra de duas passagens de Brasília para Vitória-BA, mas, ao cobrar o valor das duas passagens, no valor de R\$ 462,14, a tela deu erro e não foi emitida a passagem. “Quando voltei para o aplicativo do cartão de crédito notei que tinha debitado o valor da compra”, explica. A consumidora entrou em contato com a empresa, mas obteve retorno. “Estou sem resposta, eles falam que, assim que tivessem um posicionamento, iriam me retornar. Mesmo assim tive que ir à Azul e emitir outra passagem e, até o momento, não houve o estorno do outro ticket”, reclama.

### Resposta da empresa

“Realizamos o estorno do valor da passagem solicitado pelo cliente, além de ter prestado os esclarecimentos necessários por e-mail”, relatam em nota.

### Comentário da consumidora

“Eles resolveram tudo direitinho. Fiquei supersatisfeita. A empresa fez o estorno antes do prazo determinado por eles, menos de sete dias. Com certeza, voltaria a negociar passagens com a empresa”, afirma.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852