

ENDEREÇOS DO PROCON

PROCON CENTRO

Av. Presidente Itamar Franco - 992

Centro | Juiz de Fora - MG

Telefones (32) 3690-7610 | (32) 3690-7611

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª das 8h às 18h

Horário de atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 17h30

PROCON/JF NORDESTE

Avenida Rui Barbosa, 784 - Bairro Santa Terezinha

PROCON/JF NORTE

Rua Inês Garcia, 357 - Bairro Benfica

PROCON CASA DA MULHER

Avenida Garibaldi Campinhos, 169, Bairro Vitorino Braga

ATENDIMENTO PELO WHATSAPP

98463-2687



DIREITOS DO CONSUMIDOR

Agências Bancárias

*em Juiz de Fora têm
limite de tempo de
espera para atendimento*



O QUE DIZ A LEI

A **Lei Municipal 11.023/2005** (Redação dada pela Lei Municipal 14.324/21) determina que o tempo de atendimento deverá ser de:

15 minutos nos dias de semana considerados “normais”;

30 minutos nos dias de semana vésperas de feriados ou dia seguido ao feriado prolongado;

30 minutos quando, por determinação do Poder Executivo, houver qualquer restrição ao atendimento dos usuários

Para comprovação do tempo máximo de espera o Estabelecimento Bancário deverá emitir senha impressa, na qual conste a razão social e CNPJ, além do dia, a hora e o minuto exato da chegada do cliente, usuário ou consumidor, no referido Estabelecimento Bancário, mesmo quando estiver aguardando a entrada em fila na parte externa do estabelecimento. O funcionário do Estabelecimento Bancário destinado para atendimento, deverá anotar, na referida senha, o horário inicial em que foi prestado o serviço solicitado pelo cliente, usuário ou consumidor e assinar a mesma. Na ausência de anotação pelo funcionário do Estabelecimento Bancário o cliente, usuário ou consumidor poderá utilizar o comprovante da operação bancária para comprovar o início do atendimento.

CASO O TEMPO MÁXIMO SEJA ULTRAPASSADO, O PORTADOR DA SENHA DEVERÁ:

- 1- Solicitar ao gerente o cumprimento da lei;
- 2- Comunicar ao Procon o descumprimento da lei;
- 3- O consumidor pode comunicar o descumprimento da lei mediante reclamação através dos canais disponibilizados pelo Procon ou depositando a senha na urna disponibilizada pelo Banco. O consumidor deverá escrever seu nome e CPF no verso da senha.



Os estabelecimentos bancários deverão disponibilizar urna inviolável para que os seus usuários e consumidores possam, após indicar o nome e CPF no verso, depositar a senha de atendimento em caso de violação ao direito, cuja abertura somente poderá ser feita por servidores da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora (PROCON/JF).

COMO REGISTRAR SUA RECLAMAÇÃO

No caso de descumprimento do tempo de atendimento nos bancos, o consumidor poderá registrar a sua reclamação, presencialmente, na Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora (Procon/JF). Basta levar a senha e se confirmado o descumprimento da Lei, o Procon deve instaurar processo administrativo para a aplicação das sanções administrativas.

PROCON CENTRO

Av. Presidente Itamar Franco - 992

Centro | Juiz de Fora - MG

Telefones (32) 3690-7610 | (32) 3690-7611

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª das 8h às 18h

Horário de atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 17h30

ATENÇÃO!

- **Estas orientações valem para pessoa física ou jurídica** em qualquer tipo de atendimento (abertura de conta, caixa etc) prestado pela instituição bancária, sendo o consumidor correntista ou não da mesma.
- **Recusar ou dificultar o acesso aos canais de atendimento convencionais**, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de existência de atendimento alternativo ou eletrônico, também é **proibido por lei** (Código de Defesa do Consumidor/CDC e Resolução do Conselho Monetário Nacional/CMN 3.694/09).
- Portanto, se a agência bancária se recusar a prestar serviços disponíveis, sob qualquer alegação, o consumidor poderá acionar o Procon/JF por telefone, Whatsapp e Plataforma Ágil. A denúncia que não puder ser comprovada documentalmente será encaminhada aos fiscais do Procon, para devida averiguação no local, visando constatar a ocorrência relatada e adotar as providências necessárias.