Procon e OAB realizam operação conjunta de fiscalização em agência bancária de Vitória da Conquista

Date : 01-08-2025

Na manhã desta sexta-feira (1º), foi realizada uma operação conjunta de fiscalização pela Procuradoria-Geral do Município e pela Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, com apoio do Procon Bahia e da Comissão de Direito Previdenciário da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), a uma agência bancária de Vitória da Conquista.

A ação foi motivada por denúncias recebidas de seccionais da OAB em diversos municípios, apontando possíveis práticas abusivas no atendimento ao público e na concessão de crédito, especialmente a consumidores hipervulneráveis (idosos, pessoas com deficiência e de baixa escolaridade).

Algumas das irregularidades relatadas incluem formação de longas filas e tempo excessivo de espera, ausência de acessibilidade adequada nas agências, insuficiência de assentos e banheiros adequados, informações confusas ou incompletas prestadas aos consumidores, possíveis falhas na formalização de contratos e atuação de correspondentes bancários, cobranças indevidas e juros abusivos.

Entre os objetivos da fiscalização está a verificação do tempo médio de espera para atendimentos, condições estruturais das agências ou postos de atendimento, acessibilidade, concessão de atendimento prioritário, procedimentos de atendimento e contratuais.

A operação também será realizada nas cidades de Salvador, Lauro de Freitas, Barreiras, Alagoinhas, Feira de Santana, Ilhéus, Itabuna, Luís Eduardo Magalhães, Jacobina e Paulo Afonso.

Jônatan

Juliana Araújo

De acordo com o procurador-geral do Município, Jônatan Meireles, diversos municípios na Bahia foram notificados pelo Procon Estadual, a partir de provocação da OAB Bahia e da Subseção de Vitória da Conquista, com relatos de procedimentos indevidos e irregularidades relacionados a benefícios previdenciários, a exemplo de concessão de créditos irregulares, empréstimos por vezes fraudulentos ou não identificados pelos clientes.

“A Procuradoria-Geral do Município, juntamente com o Procon, sempre tem recebido uma série de relatos e, ao chegarem, as averiguações preliminares são realizadas e as operações empreendidas. Hoje, em razão de uma série de relatos bem contundentes, nós estamos deflagrando uma operação para averiguações e constatações juntamente com as comissões específicas da OAB”, afirmou Jônatan.

Segundo a vice-presidente da OAB de Vitória da Conquista, Juliana Vaz Barbosa de Araújo, a Ordem tem a prerrogativa de detectar irregularidades e encontrar no Município apoio para que valha seu poder fiscalizatório, além de ir verificar, detectar, fazer relatórios do que foi apontado pela Comissão de Direito Previdenciário. "A fiscalização de hoje visa observar questões estruturais e procedimentais em uma dessas agências bancárias para que depois a gente possa tomar as medidas cabíveis, a fim de que todos os direitos sejam garantidos aos

hipervulneráveis”, disse a vice-presidente.

Função preventiva e garantia de direitos aos consumidores

Segundo o coordenador do Procon de Vitória da Conquista, Rafael Meira, o órgão tem a função tanto preventiva quanto de coibir a prática de condutas abusivas e irregulares, e a operação de hoje é uma das maneiras de executar essa atribuição.

“Inicialmente, a visita aos estabelecimentos é no sentido de prevenir a prática de irregularidades e, também, se for o caso, constatar e iniciar a devida apuração da prática de qualquer conduta irregular”, explicou o coordenador, acrescentando . “O Procon sempre busca educar o consumidor. Este ano, por exemplo, a gente teve, em março, a Semana Municipal de Defesa do Consumidor, que foi voltada justamente à orientação e educação dos consumidores. Hoje, aqui nessa agência, nós abordamos vários consumidores, orientando como proceder em caso de constatação de alguma irregularidade”, complementou Rafael.

O coordenador ainda ressalta que uma das principais orientações do Procon quanto ao atendimento em agências bancárias é com relação à obrigatoriedade da senha impressa, com o número do atendimento e horário de impressão. Além disso, também é necessária a entrega de um documento impresso constatando o horário final do atendimento. Ambas as obrigatoriedades não estavam sendo praticadas no local.

Rafael Meira

Durante a operação, também foi constatado pela equipe fiscalizatória que a agência não dispõe de sanitários divididos por gênero, o que configura violação à legislação municipal; de vigilante

durante todo o horário de funcionamento, e não há controle de entrada dos clientes por meio de porta giratória com detector de metais.

Além disso, foi identificada ausência de divisórias entre as áreas de atendimento dos caixas e de espera do cliente, inexistência de placa informativa com orientação ao consumidor sobre redução de juros em pagamento antecipado de empréstimo, entre outros pontos elencados em relatório.

Para a cuidadora de *home care,* E.S., esse tipo de iniciativa é fundamental para o público. “Eu gostei de saber dessa fiscalização porque a gente se sente protegido. O advogado conversou comigo, esclareceu minhas dúvidas e me orientou. Eu já procurei o atendimento do Procon mais de uma vez e acho muito importante”, disse a cliente, que está afastada das suas atividades laborais por licença doença e recebe o benefício pela agência.

FISCALIZAÇÃO
PROCON-VC
FISCALIZAÇÃO
PROCON-VC

FISCALIZAÇÃO
PROCM-VC
FISCALIZAÇÃO
PROCMVC