

- É importante destacar que o Procon-Campos tem como identificar e punir a prática indevida. Tanto no nosso setor de atendimento, como na fiscalização, estamos prontos a dar uma resposta objetiva a esse questionamento dos consumidores. Se comprovada a infração, instauraremos o processo administrativo, com a consequente aplicação de multa - destaca Rosangela.

Os bancos também não podem obrigar os consumidores a utilizar os caixas de autoatendimento. A resolução do Banco Central 3.694/09 proíbe que as instituições financeiras dificultem o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa aos seus clientes e usuários, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico. A escolha quanto ao canal de atendimento deve ser do consumidor.