Câmara Municipal de Votorantim

"Capital do Cimento"

ESTADO DE SÃO PAULO

MOÇÃO Nº 08/17

CONSIDERANDO o alto índice de reclamações recebidas por este Vereador, em razão do atendimento prestado pelos Bancos da nossa cidade, especialmente, o **Banco Mercantil do Brasil**, instituição bancária que faz o pagamento dos benefícios previdenciários (aposentadoria, auxílio doença, auxílio acidente etc.);

CONSIDERANDO que, as filas, nos dias de pagamento são imensas, misturando-se preferenciais (idosos, mulheres com criança de colo, pessoas com deficiência), que permanecem até duas horas no interior da agência e até nas filas;

CONSIDERANDO que, no **dia 06 de novembro de 2017**, próximo das 15h, as filas no supramencionado banco, eram intermináveis, tanto no atendimento eletrônico, quanto na área interna da instituição. Pessoas chegavam a esperar mais de duas horas para obterem uma simples informação! Desrespeito aos idosos e às pessoas com deficiência. No dia dos fatos, apenas um funcionário do banco estava no ambiente de saque eletrônico para atender cerca de 100 pessoas divididas em duas filas: (para aqueles que sabem manusear o equipamento e para aqueles que têm dificuldades, aliás, a grande maioria). Na área interna, havia três funcionários para atendimento, sem a observância da norma que regulamenta o atendimento preferencial;

CONSIDERANDO que, diante das reclamações dos usuários, este Vereador, entrou em contato com o PROCON - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, que enviou dois fiscais para apuração dos fatos. Na chegada dos fiscais do PROCON, o Banco imediatamente, a fim de "mascarar" o péssimo atendimento, colocou mais funcionários à disposição dos consumidores, com o intuito de acelerar o atendimento e eximir-se das penalidades legais;

CONSIDERANDO que instituições bancárias devem obediência ao Código de Defesa do Consumidor, conforme preceito do artigo 3°, da Lei 8078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

"Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista."

CONSIDERANDO que, o Banco é detentor da preferência da Autarquia Federal (INSS) para realizar os pagamentos dos benefícios, sem, contudo, colocar à disposição, melhores condições de atendimento. Na semana de 06 a 10 de novembro p.p, chegou ao cúmulo de faltar dinheiro nos caixas eletrônicos, quando os consumidores tiveram que aguardar até que a empresa de segurança e transporte de numerários fizessem o abastecimento!

CONSIDERANDO que, além dos princípios da dignidade humana, da proteção ao consumidor, Votorantim aprovou a Lei 1848/2005, que assim preceitua:

"Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a prestar aos usuários de seus serviços atinentes a pagamentos e ou recebimentos, atendimento em tempo razoável:

Art. 2° Para os efeitos desta Lei entende-se como tempo razoável para atendimento:

I - Até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - Até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

§ 1º Os bancos informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas no inciso II.

§ 2° O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3° Para o fiel cumprimento desta Lei, as agências bancárias ficam obrigadas a fornecer ao usuário comprovante do horário de sua chegada e saída da fila.

Art. 4° Ficam os estabelecimentos mencionados no "caput" do artigo 1º obrigados a fixar em locais visíveis e de fácil leitura, nas áreas internas e externas, os termos desta Lei.

Art. 5° As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 6° O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I - advertência;

II - multa de 200 (duzentas) UFM's (Unidade Fiscal do Município);

III - multa de 400 (quatrocentas) UFM's (Unidade Fiscal do Município), até a 5° (quinta) reincidência;

Parágrafo único Após a 5ª (quinta) reincidência, a penalidade pecuniária estipulada no inciso III deste artigo será aplicada em dobro, e assim sucessivamente.

Art. 7° As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas ao órgão designado pela Prefeitura Municipal de Votorantim, encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se direito de defesa ao banco denunciado."

CONSIDERANDO que, a Lei vem sendo constantemente infringida pelos Bancos, especialmente o Banco Mercantil do Brasil, é que apresentamos esta **MOÇÃO DE REPÚDIO**, à forma com que nossos munícipes vêm sendo tratados pelo referido Banco, compelindo-o a tomar as devidas providências para que cesse com essa vergonhosa atitude, promovendo a melhora imediata no atendimento aos beneficiários e clientes da instituição; e,

CONSIDERANDO que, o INSS - Instituto Nacional do Seguro Social vem encaminhando todos os benefícios previdenciários, supracitados exclusivamente ao Banco Mercantil do Brasil, o que não se justifica, visto que Votorantim possui dois bancos públicos (Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil) e mais três bancos privados (Bradesco, *Santander*, e Itaú).

Que do deliberado se dê ciência à Gerência da Agência de Votorantim do Banco Mercantil do Brasil, à Gerência Geral do Banco Mercantil do Brasil ao Diretor do PROCON de Votorantim, à Federação Brasileira de Bancos, ao Banco Central do Brasil e ao Ministério Público do Consumidor, para que fiscalizem e adotem as medidas necessárias para a preservação do direito difuso, posto que as condutas do banco atingem toda a coletividade. **Que se dê ciência também à sede do Instituto Nacional da Seguridade Social (Brasília) e ao INSS, agência de Votorantim, bem como aos órgãos de imprensa abaixo relacionados:**

- **TV Votorantim - Canal 3;**
- **Jornais: "Folha de Votorantim" e "Gazeta de Votorantim";**
- **Departamento Jornalístico das Rádios: Ipanema, Cacique AM e FM, Band FM, Cantate FM, Cruzeiro FM e Nova Tropical FM;**
- **Site "Cidade de Votorantim", na pessoa do Sr. Irineu Oliveira; e,**
- **Blog "noticiasvotorantim", da Jornalista Luciana Lopez.**

Plenário "Pedro Augusto Rangel", em 14 de novembro de 2017.

LUIZ CARLOS DOS SANTOS
Vereador