PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

Pompéia, julho de 2018

Ao Vereador interessado.
Pompeia,
06 AGO 2018
Presidente

Ilmo Senhor
Valdir Cervelin
Presidente da Camara Municipal de Pompéia
Rua João da Costa Vieira, n 584, Centro
17.580-000 – Pompéia – SP

Senhor Presidente,

Em atenção ao teor do ofício n° 106/2018, segue em anexo as providencias que foram adotadas até o presente.

Permanecemos a disposição para contribuir com o que for necessário.

Atenciosamente.

Caroline Hayashi
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

CÓPIA

Pompéia, abril de 2018

A(o) Representante Legal
BANCO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Pompéia - SP

Prezado(s) senhor(es)

O Procon Municipal de Pompéia, conveniado com a Fundação PROCON/SP nos termos do Decreto 41.788/97, e de acordo com a Lei n. 8078/90, art. 55, § 4°, que dispõe sobre a defesa do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, na pessoa de seu representante legal, para que adote medidas necessárias e urgentes, que eliminem por definitivo, a perda de tempo em longas e demoradas filas, fazendo cumprir de imediato e na íntegra a Lei Municipal n. 2097/2004, alterada pela Lei n. 2546/2014 (Lei em anexo), bem como o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de adoção de medidas legais cabíveis junto a instituição.

A disposição para qualquer esclarecimento adicional.

CAROLINE CRISTINA LOPES HAYASHI
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE COMPARECIMENTO

OFÍCIO / PROCON POMPEIA / 0001 /2018

FORNECEDOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

ENDEREÇO: Rua Francisco Marques Beato, 02 CEP 17580-000 - Pompeia /SP

REPRESENTANTE: GISELE C. L. R. CASTELLASSI (14/99761-7166)

FUNDAÇÃO PROCON-SP
Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

PROCON MUNICIPAL POMPEIA
Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Em atendimento a convocação formulada pelo Procon Municipal Pompeia, e pelo Núcleo Regional Bauru da Fundação PROCON SP, órgão ligado a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, comparece o fornecedor por meio de seu representante legal, acima referenciado, em 03 de Julho de 2018.

Na ocasião foram apresentadas informações relativas a normatização a ser observada, sem prejuízo de outras, em especial:

Resolução BACEN nº 3919, de 25 de novembro de 2010 - Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências. A preposta foi orientada a ofertar tal modalidade de conta, em especial, nos casos de financiamento habitacional e nos casos em que o consumidor utiliza conta poupança para movimentação financeira.

Lei 8078/90 – Artigo 31

NORMATIVO FEBRABAN SARB 004/2009, revisto e atualizado em 17 de junho de 2015. O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

"II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS

Art. 5° Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias."

"Seção I – Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico. Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa. Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor."

"VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias."

Em relação a entrega de senhas, a preposta informou que junto a porta giratória consta orientação para retirada da senha na parte externa da agência. Afirmou que, sempre que possível, é mantido um funcionário para auxiliar na obtenção das senhas.

O preposto do fornecedor acima qualificado foi orientado, ainda, sobre os procedimentos fiscalizatórios da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Firmam o presente em duas vias de igual teor.

Pompeia, 03 de julho de 2018

Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

GISELE C. L. R. CASTELLASSI – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

CÓPIA

Pompéia, abril de 2018

A(o) Representante Legal
BANCO SANTANDER
Pompéia - SP

Prezado(s) senhor(es)

O Procon Municipal de Pompéia, conveniado com a Fundação PROCON/SP nos termos do Decreto 41.788/97, e de acordo com a Lei n. 8078/90, art. 55, § 4°, que dispõe sobre a defesa do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, na pessoa de seu representante legal, para que adote medidas necessárias e urgentes, que eliminem por definitivo, a perda de tempo em longas e demoradas filas, fazendo cumprir de imediato e na íntegra a Lei Municipal n. 2097/2004, alterada pela Lei n. 2546/2014 (Lei em anexo), bem como o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de adoção de medidas legais cabíveis junto a instituição.

A disposição para qualquer esclarecimento adicional.

CAROLINE CRISTINA LOPES HAYASHI
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE COMPARECIMENTO

OFÍCIO / PROCONPOMPEIA / 0005 /2018

FORNECEDOR: BANCO SANTADER S/A

ENDEREÇO: Rua José Aguiar Moraes, 308

REPRESENTANTE:Fernanda Casagrande Saez Juncansen

FUNDAÇÃO PROCON-SP
Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

PROCON MUNICIPAL POMPEIA
Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Em atendimento a convocação formulada pelo Procon Municipal Pompeia, e pelo Núcleo Regional Bauru da Fundação PROCON SP, órgão ligado a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, comparece o fornecedor por meio de seu representante legal, acima referenciado, em 03 de Julho de 2018.

Na ocasião foram apresentadas informações relativas a normatização a ser observada, sem prejuízo de outras, em especial:

Resolução BACEN nº 3919, de 25 de novembro de 2010 - Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

Lei 8078/90 – Artigo 31

NORMATIVO FEBRABAN SARB 004/2009, revisto e atualizado em 17 de junho de 2015. O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

"II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS

Art. 5° Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias."

"Seção I – Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico. Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa. Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor."

"VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias."

Em relação a venda de seguros, a preposta foi orientada no sentido de aprimorar as informações prestadas aos consumidores no ato da cotnratação

O preposto do fornecedor acima qualificado, foi orientado, ainda, sobre os procedimentos fiscalizatórios da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Firmam o presente em duas vias de igual teor.

Pompeia, 03 de julho de 2018

Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

Fernanda Casagrande Saez Juncansen – BANCO SANTANDER S/A

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

CÓPIA

Pompéia, abril de 2018

A(o) Representante Legal
BANCO DO BRASIL S/A
Pompéia - SP

Prezado(s) senhor(es)

O Procon Municipal de Pompéia, conveniado com a Fundação PROCON/SP nos termos do Decreto 41.788/97, e de acordo com a Lei n. 8078/90, art. 55, § 4°, que dispõe sobre a defesa do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, na pessoa de seu representante legal, para que adote medidas necessárias e urgentes, que eliminem por definitivo, a perda de tempo em longas e demoradas filas, fazendo cumprir de imediato e na íntegra a Lei Municipal n. 2097/2004, alterada pela Lei n. 2546/2014 (Lei em anexo), bem como o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de adoção de medidas legais cabíveis junto a instituição.

A disposição para qualquer esclarecimento adicional.

CAROLINE CRISTINA LOPES HAYASHI
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE COMPARECIMENTO

OFÍCIO / PROCON POMPEIA / 0002 /2018

FORNECEDOR: BANCO DO BRASIL S/A

ENDEREÇO: Rua Carlos Bueno Toledo, 62 CEP 17580-000

Pompeia /SP

REPRESENTANTE: EDUARDO S. YOKOGAWA

FUNDAÇÃO PROCON-SP
Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

PROCON MUNICIPAL POMPEIA
Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Em atendimento a convocação formulada pelo Procon Municipal Pompeia, e pelo Núcleo Regional Bauru da Fundação PROCON SP, órgão ligado a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, comparece o fornecedor por meio de seu representante legal, acima referenciado, em 03 de Julho de 2018.

Na ocasião foram apresentadas informações relativas a normatização a ser observada, sem prejuízo de outras, em especial:

Resolução BACEN nº 3919, de 25 de novembro de 2010 - Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

Lei 8078/90 – Artigo 31

NORMATIVO FEBRABAN SARB 004/2009, revisto e atualizado em 17 de junho de 2015. O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

"II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS

Art. 5° Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias."

"Seção I – Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico. Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa. Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor."

"VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias."

O preposto do fornecedor acima qualificado, foi orientado, ainda, sobre os procedimentos fiscalizatórios da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Firmam o presente em duas vias de igual teor.

Pompeia, 03 de julho de 2018

Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

EDUARDO S. YOKOGAWA – BANCO DO BRASIL S/A

PROCON
POMPEIA · SP

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

CÓPIA

Pompéia, abril de 2018

A(o) Representante Legal
LOTÉRICA SA & SELOTTO
Pompéia - SP

Prezado(s) senhor(es)

O Procon Municipal de Pompéia, conveniado com a Fundação PROCON/SP nos termos do Decreto 41.788/97, e de acordo com a Lei n. 8078/90, art. 55, § 4°, que dispõe sobre a defesa do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, na pessoa de seu representante legal, para que adote medidas necessárias e urgentes, que eliminem por definitivo, a perda de tempo em longas e demoradas filas, fazendo cumprir de imediato e na íntegra a Lei Municipal n. 2097/2004, alterada pela Lei n. 2546/2014 (Lei em anexo), bem como o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de adoção de medidas legais cabíveis junto a instituição.

A disposição para qualquer esclarecimento adicional.

CAROLINE CRISTINA LOPES HAYASHI
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE COMPARECIMENTO

OFÍCIO / PROCON POMPEIA / 0004 /2018

FORNECEDOR: SÁ & SELOTTO LOTERIAS LTDA

ENDEREÇO: Rua Francisco Marques Beato, 60 CEP 17580-000 - Pompeia /SP

REPRESENTANTE: LUCIANO SELOTTO

FUNDAÇÃO PROCON-SP
Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

PROCON MUNICIPAL POMPEIA
Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Em atendimento a convocação formulada pelo Procon Municipal Pompeia, e pelo Núcleo Regional Bauru da Fundação PROCON SP, órgão ligado a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, comparece o fornecedor por meio de seu representante legal, acima referenciado, em 03 de Julho de 2018.

Na ocasião foram apresentadas informações relativas a normatização a ser observada, sem prejuízo de outras, em especial:

Lei 8078/90 – Artigo 20, versa sobre a adequação e qualidade dos serviços prestados 31, versa sobre informações sobre produtos e serviços aos consumidores entre outros

Lei nº 10.098 de 19/12/2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

"Art. 11. A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida."

LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

"Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015) "

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

NORMATIVO FEBRABAN SARB 004/2009, "Seção I – Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

"Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em dias de pico."

O preposto foi informado sobre a recusa de devolução de valores relativos ao produto "Telesena". Afirmou desconhecer tal procedimento e se comprometeu a buscar informações sobre os fatos e corrigir a conduta, já que cabível a devolução em espécie.

O preposto do fornecedor acima qualificado foi orientado, ainda, sobre os procedimentos fiscalizatórios da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Firmam o presente em duas vias de igual teor.

Pompeia, 03 de julho de 2018

Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

LUCIANO SELOTTO - SA & SELOTTO LOTERIAS LTDA

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA

Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

CÓPIA

Pompéia, abril de 2018

A(o) Representante Legal
BANCO DO BRADESCO
Pompéia - SP

Prezado(s) senhor(es)

O Procon Municipal de Pompéia, conveniado com a Fundação PROCON/SP nos termos do Decreto 41.788/97, e de acordo com a Lei n. 8078/90, art. 55, § 4°, que dispõe sobre a defesa do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, na pessoa de seu representante legal, para que adote medidas necessárias e urgentes, que eliminem por definitivo, a perda de tempo em longas e demoradas filas, fazendo cumprir de imediato e na íntegra a Lei Municipal n. 2097/2004, alterada pela Lei n. 2546/2014 (Lei em anexo), bem como o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de adoção de medidas legais cabíveis junto a instituição.

A disposição para qualquer esclarecimento adicional.

CAROLINE CRISTINA LOPES HAYASHI
Coordenadora Procon Municipal Pompéia SP

☎(14) 3405-1526 – procon@pompeia.sp.gov.br

PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
Rua Santiago Martin Corral, 133 - Centro – Cx Postal 1
CEP: 17580-000 - Pompéia - SP

TERMO DE COMPARECIMENTO

OFÍCIO / PROCON POMPEIA / 0003 /2018

FORNECEDOR: BANCO BRADESCO S/A

ENDEREÇO: Rua Senador Rodolfo Miranda, 355 CEP 17580-000 - Pompeia /SP

REPRESENTANTE: VANDER CARLOS CREMONINI DUCATTI

FUNDAÇÃO PROCON-SP
Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

PROCON MUNICIPAL POMPEIA
Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Em atendimento a convocação formulada pelo Procon Municipal Pompeia, e pelo Núcleo Regiona Bauru da Fundação PROCON SP, órgão ligado a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania d Governo do Estado de São Paulo, comparece o fornecedor por meio de seu representante lega acima referenciado, em 03 de Julho de 2018.

Na ocasião foram apresentadas informações relativas a normatização a ser observada, sem prejuíz de outras, em especial:

Resolução BACEN nº 3919, de 25 de novembro de 2010 - Altera e consolida as normas sobr cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demai instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

Lei 8078/90 – Artigo 31

NORMATIVO FEBRABAN SARB 004/2009, revisto e atualizado em 17 de junho de 2015. O Sistem de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIV DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS e estabelec diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com o consumidores.

"II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NA AGÊNCIAS

Art. 5° Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias."

"Seção I – Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e

de até 30 (trinta) minutos em dias de pico. Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspe ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera c atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento r caixa. Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, a Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senh em local adequado, visível e informado para o consumidor."

"VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional d equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efeti utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente n dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve s assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias."

Em relação ao encerramento de contas, problema reportado por consumidores ao Procon Pompeia, preposto ressaltou que o procedimento, em algumas ocasiões, não é imediato, sobretudo quando conta corrente conta com cheque especial e / ou cartão de crédito, podendo demandar um ou d dias úteis para que se processe o encerramento. Afirmou, ainda, que cumpre a norma de contatar correntista, quando há inatividade da conta por mais de 90 dias.

O preposto do fornecedor acima qualificado foi orientado, ainda, sobre os procediment fiscalizatórios da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Firmam o presente em duas vias de igual teor.

Pompeia, 03 de julho de 20

Caroline Hayashi – Coordenadora do PROCON Municipal Pompeia

Valéria Cunha – Coordenadora do Núcleo Regional Bauru

VANDER CARLOS CREMONINI DUCATTI - BANCO BRADESCO S/A

Câmara Municipal de Pompeia

Estado de São Paulo

Rua João da Costa Vieira, 584 - Cx. Postal 46 - CEP 17580-000 - Telefax (14) 3452-1405 - Pompeia - SP

CNPJ: 51.497.675/0001-29 | www.camarapompeia.sp.gov.br | e-mail: cmpompeia@camarapompeia.sp.gov.br

REQUERIMENTO N.º 59 **/2018** **Proc.** 41838 **Of.** 1001/2018

AUTOR: CARLOS ROGÉRIO BARBOSA

ASSUNTO: Solicita informações ao PROCON de Pompeia.

Aprovado por 9 a 1 votos

Rejeitado por ___ a ___ votos

Pompeia, 05/03/2018.

Presidente

Excelentissimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Pompeia

Considerando a Lei Municipal nº 2.097, de 19 novembro de 2004, alterada pela Lei nº 2.546, de 24 de março de 2014, que dispõe sobre o período de permanência dos usuários nas filas de espera das agências bancárias, casas lotéricas e instituições financeiras;

Considerando a Lei municipal nº 2.375, de 1 de setembro de 2010, alterada pela Lei nº 2.550, de 10 de abril de 2014, que estabelece as penalidades pelo descumprimento das leis acima citadas;

Considerando o questionamento de vários munícipes quanto ao não cumprimento da lei, que obriga a prestar o atendimento aos usuários dos serviços no prazo máximo de 20 minutos;

Considerando que o Procon de Pompeia tem mantido contato permanente com as instituições bancárias sobre o cumprimento da lei;

REQUEIRO, nos termos regimentais que esta Casa de Leis envie ofício à Coordenadoria do PROCON de Pompeia solicitando que nos informe quais as medidas que estão sendo adotadas visando o cumprimento da legislação municipal, bem como se estão sendo aplicadas alguma penalidade pelo descumprimento da lei.

Sala das Sessões,
5 de março de 2018.

CARLOS ROGÉRIO BARBOSA
Vereador - PSD

Prefeitura Municipal de Pompéia
www.pompeia.sp.gov.br - pmp@pompeia.sp.gov.br

LEI N.° 2.097, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2004.

(Projeto de Lei nº 39/2004, dos Vereadores
Jomar Strabelli – PFL e José de Souza – PMDB)

DISPÕE SOBRE O PERÍODO DE PERMANÊNCIA DOS USUÁRIOS NAS FILAS DE ESPERA DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

ÁLVARO JANUÁRIO, Prefeito Municipal de Pompéia, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

ARTIGO 1.° - Ficam as agências bancárias que tenham atividades no Município de Pompéia obrigadas a prestar o atendimento aos usuários dos seus serviços no prazo máximo de 20 minutos.

Parágrafo único – Excetuam-se do "caput" os casos de queda de energia, telefonia e interrupção de transmissão de dados que impeçam o desenvolvimento normal da prestação dos serviços bancários os quais deverão ser devidamente comprovados.

ARTIGO 2.° - As agências bancárias deverão instalar poltronas ou cadeiras em suas dependências destinadas ao uso das pessoas que aguardam o atendimento.

ARTIGO 3.° - Para controle do prazo de atendimento desta lei deverá ser utilizada senha ou qualquer outro instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

ARTIGO 4.° - Deverá ser afixado, em local visível ao público, cartaz indicativo do tempo máximo para o atendimento.

ARTIGO 5.° - Os estabelecimentos de que trata esta lei ficam obrigados a se adequarem até o dia 1.° de Maio de 2005.

ARTIGO 6.° - Fica o PROCON-Pompéia responsável pelo cumprimento da presente lei.

ARTIGO 7.° - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se, Afixe-se e Publique-se.

Pompéia, 19 de novembro de 2004; 76.° da Fundação e 65.° da Emancipação.

ALVARO JANUÁRIO
Prefeito Municipal

Registrada nesta Secretaria, afixada e publicada no lugar público de costume na data supra.

JOSÉ MARQUES CAMPOY
Diretor da Secretaria e Protocolo

PREFEITURA MUNICIPAL DE POMPEIA

www.pompeia.sp.gov.br - pmp@pompeia.sp.gov.br

Rua Dr. José Moura Resende, 572 - Caixa Postal nº 1 - CEP 17580-000 - Fone/Fax: (14) 3405-1500

LEI Nº 2.546, DE 24 DE MARÇO DE 2014.

(Projeto de Lei nº 13/2014, do Vereador Valdir Cervelin-SDD, aprovado na forma do Substitutivo nº 1, da Comissão de Justiça e Redação).

ALTERA O DISPOSTO NOS ARTIGOS 1º, 2º E 5º DA LEI Nº 2.097, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2004, QUE DISPÕE SOBRE O PERÍODO DE PERMANÊNCIA DOS USUÁRIOS NAS FILAS DE ESPERA DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

OSCAR NORIO YASUDA, Prefeito Municipal de Pompeia, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Artigo 1º - O artigo 1º da Lei nº 2.097, de 19 de novembro de 2004, passa a vigorar com a seguinte redação:
"Artigo 1º - Ficam as agências bancárias, casas lotéricas e instituições financeiras, que tenham atividades no município de Pompeia, obrigadas a prestar o atendimento aos usuários dos seus serviços no prazo máximo de 20 minutos."
Artigo 2º - O artigo 2º da Lei nº 2.097, de 19 de novembro de 2004, passa a vigorar com a seguinte redação:
"Artigo 2º - As agências bancárias, casas lotéricas e instituições financeiras deverão instalar poltronas ou cadeiras em suas dependências, destinadas ao uso das pessoas que aguardam o atendimento."
Artigo 3º - O artigo 5º da Lei nº 2.097, de 19 de novembro de 2004, passa a vigorar com a seguinte redação:
"Artigo 5º - Fica concedido às agências bancárias, casas lotéricas e instituições financeiras o prazo máximo de 90 (noventa) dias para se adequarem, contados a partir da publicação desta Lei."
Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Pompeia, 24 de março de 2014.

OSCAR NORIO YASUDA
Prefeito Municipal

Registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal, afixada e publicada no lugar público de costume no dia 24 de março de 2014.

HIDEKO HAMAZAKI FEITOSA
Diretora de Documentação e Atos Oficiais

PREFEITURA MUNICIPAL DE POMPEIA

www.pompeia.sp.gov.br - pmp@pompeia.sp.gov.br

Rua Dr. José Maura Resende, 572 - Caixa Postal nº 1 - CEP 17580-000 - Fone/Fax (14) 3405-1500

LEI Nº 2.375, DE 1 DE SETEMBRO DE 2010.

ESTABELECE PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO POR PARTE DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA DOS USUÁRIOS NAS FILAS, E DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS PELA LEI MUNICIPAL Nº 2.097, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2004.

OSCAR NORIO YASUDA, Prefeito Municipal de Pompeia, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

Artigo 1º - As agências bancárias que não cumprirem integralmente o preceituado na Lei Municipal nº 2.097, de 19 de novembro de 2004, estarão sujeitas à multa de 50 UFMs – Unidades Fiscais do Município por cada infração cometida.

Artigo 2º - Considera-se infração o descumprimento do prazo máximo de 20 minutos, para prestar o atendimento aos usuários dos seus serviços.

§ 1º - Considerar-se-á nova infração, o novo descumprimento do prazo de atendimento de 20 minutos, num lapso temporal superior a uma hora do descumprimento anterior.

§ 2º - Não se considera atraso no atendimento, os casos de queda de energia, telefonia, interrupção de transmissão de dados, que impeçam o desenvolvimento normal da prestação de serviços bancários, os quais deverão ser devidamente comprovados.

Artigo 3º - Também se considera infração punível, com a multa de 50 UFMs – Unidades Fiscais do Município, a não instalação de poltronas ou cadeiras para as pessoas que aguardam o atendimento, e a não utilização de senha para controle do prazo, bem como, a ausência de cartaz indicativo do prazo de atendimento, nos termos dos artigos 2º a 4º da Lei Municipal nº 2.097/2004.

Parágrafo Único - A multa estabelecida no caput deste artigo será aplicada diariamente, até que se cumpra integralmente, pelas agências bancárias, as obrigações estabelecidas nos artigos 2º a 4º da Lei Municipal nº 2.097/2004.

Artigo 4º - A fiscalização da aplicação desta lei fica a cargo do PROCON-Pompeia, e a aplicação da penalidade, por conta do Setor de Tributação do Município.

Artigo 5º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.
Registre-se, afixe-se e publique-se.

Pompeia, 1 de setembro de 2010.

OSCAR NORIO YASUDA
Prefeito Municipal

Registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal, afixada e publicada no lugar público de costume no dia 1 de setembro de 2010.

HIDEKO HAMAZAKI FEITOSA
Diretora de Documentação e atos Oficiais