SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

TEL. (14) 3882-7722 /FAX: (14) 3815-7974 – RUA DR. CARDOSO DE ALMEIDA, 1001 – CENTRO – BOTUCATU/SP – CEP. 18.600-005
procon@botucatu.sp.gov.br

Botucatu, 05 de dezembro de 2016

Câmara Municipal de Botucatu
Num. Protocolo 1538/2016
Data: 06/12/2016 Hora: 14:05:00
Procedência: EXECUTIVO
Assunto: Resposta ao Requerimento nº1003/2016

A
Câmara Municipal de Botucatu
RESP. Oficio nº 1324/2016/GP

Em resposta ao requerimento de n 1003 da sessão ordinária de 28/11/2016 temos a dizer o seguinte:

No final de 2013, o PROCON orientou todas as Agências Bancárias do Município para que afixassem cartazes informativos, adequando-se ao Artigo 3º da Lei nº 4.225/2002, a partir daí, pouquíssimas reclamações chegaram até o PROCON, e a justificativa é simples, inclusive o PROCON sempre menciona nas entrevistas veiculadas nas rádios, televisões, jornais, anúncios e palestras entre outros, de que o consumidor nos comunica sim, mas somente via telefone; Dos telefonemas nenhum se dispõe vir até o PROCON para efetivar a reclamação, e os que vêm pessoalmente, desiste imediatamente do processo quando o PROCON lhes diz que a denuncia não pode ser anônima, o reclamante deverá ser identificado, com os documentos necessários, Os raríssimos processos concluídos são dados os procedimentos processuais normais.

Em relação a fiscalização iremos novamente passar por todos as Agencias Bancárias e verificar o cumprimento do Artigo 3º da Lei ou seja, a fixação dos cartazes alusivos aos seus direitos, quanto ao cumprimento do tempo estipulado pela Lei, nesse caso o PROCON só pode recepcionar as reclamações acompanhadas de documentos.

Quando o Vereador for indagado pelo cidadão sobre espera em fila de banco ao realizar serviços bancários no Setor de Caixas, o mesmo deverá encaminha-lo ao PROCON para que se identifique e faça por escrito o processo, somente desta forma a reclamação poderá ser efetivada e terá sucesso.

Sendo só para o momento nos pomos a disposição.

Atenciosamente,

-MÁRCIO CESAR LOPES DA SILVA-
-COORDENADOR PROCON-