

O Procon-São Carlos vem a público se manifestar contra a reportagem exibida pela Rádio Sanca:

No dia 11/04/2018, o PROCON-São Carlos recebeu a consumidora Heloisa Lima, acompanhada do locutor da rádio, Maicon Ernesto, uma reclamação contra o Banco Bradesco após permanecer 02 horas na fila de espera para um atendimento com o gerente. Na reportagem, ela relata que ao chegar ao PROCON foi mal atendida depois de fazer sua reclamação. Relata que o atendente forneceu um documento onde diz que o PROCON não pode realizar fiscalização nos bancos de São Carlos e que cabe a outros órgãos do município tomar providências. Que pediu para falar com a Diretora do Procon, Juliana Cortes, que não foi recebida e nem conseguiu registrar a reclamação.

Por meio desta, o Procon repudia as informações inverídicas publicadas pela Rádio Sanca e esclarece que: no dia 11/04/2018, por volta das 14:12:21, foi registrado no sistema SINDEC, a reclamação e orientação a consumidora, registrada pela F.A 35-051.001.18-0001097.

Conforme consta no registro, a consumidora contou que foi até a agência do Banco Bradesco para passar por **ATENDIMENTO COM O GERENTE DE RELACIONAMENTO**, retirou uma senha de atendimento às 11h e seu atendimento foi concluído às 14h. Foi explicado a consumidora que existe uma Lei Municipal n° 13.606 de 19 de julho de 2005, que disciplina o tempo de limite das filas bancárias no município de São Carlos. E em seu artigo 1° estabelece que todas as agências bancárias estabelecidas no Município de São Carlos ficam **OBRIGADAS A MANTER, NO SETOR DE CAIXA**

, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido no máximo em 15 minutos em dias normais e no máximo em 25 minutos antes e após feriados de cada mês. Ou seja, a lei trata da regulamentação de tempo de espera

para os

CAIXAS

e não para atendimento gerencial.

Também, informou que, em se tratando de Lei Municipal do PROCON São Carlos, através de sua equipe de **fiscalização NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA FISCALIZAR LEI MUNICIPAL**, uma vez que os fiscais são conveniados e mantidos pela FUNDAÇÃO PROCON SP, e em razão disso, seguem os procedimentos de fiscalização estabelecidos pela Fundação, uma vez que são eles que realizam todo o processo administrativo após aplicação de multa, e por conta disso, os

FISCAIS VINCULADOS A FUNDAÇÃO NÃO PODEM APLICAR MULTAS COM BASE EM LEI MUNICIPAL, SOMENTE EM LEI ESTADUAL E FEDERAL.

A consumidora foi informada que a Lei Estadual que regulamenta o tempo de espera em fila de banco, número 10.993, de 21 de dezembro de 2001, que dispõe sobre o atendimento ao Consumidor, nos **CAIXAS** das agências bancárias. Ou seja, a Lei Estadual também **n**

ão regulamenta o tempo de espera para atendimento gerencial,

ou outros setores da agência Bancária, apenas para atendimento ao Caixa. O que impossibilita a aplicação de uma multa em uma fiscalização in loco ao local.

O Procon-São Carlos não pode agir com abuso de autoridade e aplicar um sanção ao banco por descumprir uma lei, que o mesmo não está cumprindo uma determinação que a própria lei não determina.

A Fundação Procon-SP firmou o seu entendimento, e repassou aos Procons municipais que são conveniados, que a fiscalização em banco segue alguns procedimentos, e a Lei de Tempo de Espera deve ser aplicada para o atendimento ao caixa e não para o atendimento para falar com a gerência do Banco.

Todo o atendimento foi realizado dentro das determinações da Fundação PROCON SP.

O PROCON São Carlos preza pelo bom atendimento a todos os consumidores que chegam ao órgão para registrar reclamação, e nenhum consumidor sai do órgão sem orientação adequada e fundamentada.

A consumidora não teve atendimento negado pelo Procon-São Carlos uma vez que teve sua demanda registrada, e todas as demandas registradas são analisadas pela equipe e todas as providências cabíveis aos casos são tomadas.

A consumidora deixa de informar a imprensa à verdade dos fatos, pautando apenas as informações que lhe interessam, com o único intuito em prejudicar o órgão, a consumidora não informa que não estava em fila de caixa convencional, e sim para falar com o gerente de seu banco.

O PROCON-São Carlos realiza fiscalização em bancos, sempre esteve atendo as demandas bancárias inclusive, está em tratativa junto à equipe de fiscalização da regional de Ribeirão Preto para a realização de uma operação em todos os Bancos do município para saber se a Lei de tempo de espera está sendo cumprida, operação que tão logo será realizada na nossa cidade com o apoio da Fundação Procon-SP.

O PROCON São Carlos repudia toda e qualquer manifestação mentirosa e leviana contra o órgão, inclusive contra o Servidor. Todos os procedimentos do PROCON são pautados em princípios básicos da administração pública como o da supremacia do interesse público sobre o privado e indisponibilidade do interesse público. A Administração, funcionando como guardião do bem-estar coletivo exerce o chamado Poder de Polícia, que nada mais é do que “a faculdade de que dispõe a Administração Pública para condicionar e restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais, em benefício da coletividade ou do próprio Estado.

Outro ponto leviano da reportagem é que em nenhum momento a consumidora pediu para falar com a diretora do Procon, Juliana Cortes, em momento algum a Consumidora solicitou para falar com a Diretora, que inclusive estava realizando atendimento ao Consumidor no momento em que a mesma estava no departamento, em sala de frente a recepção, que era vista por todos que estavam presente, então se a Consumidora tivesse solicitado falar com a Diretora, de imediato seria atendida.

Por fim, afirmamos que o PROCON São Carlos, preza pelo bom atendimento ao Consumidor, realizando todos os atendimentos com cordialidade e respeito ao Consumidor, e que não iremos aceitar que pessoas de forma leviana tentam sujar a imagem de um órgão que tem

tanta credibilidade junto à população, pois está sempre a disposição para defender os Consumidores e assegurar que a legislação seja cumprida e que seus direitos não sejam violados.

Estamos à disposição para prestar todos os esclarecimentos possíveis, e expor a verdade do caso.

(12/04/2018)