



Botucatu, 11 de março de 2025

RESPOSTA AO OFÍCIO Nº 58/2.025/GP
REQUERIMENTO Nº 124 - SESSÃO ORDINÁRIA DE 24/02/2.025
Excelentíssimo Sr. Presidente
Antônio Carlos Vaz de Almeida

Em resposta ao Requerimento nº 58/2.025 aprovado nesta casa de leis em 24/02/2.025, solicitando fiscalização nas agências bancárias do município de Botucatu, quanto ao cumprimento da lei nº 4.225/2.002 e alterada pela lei nº 6009/2.018, temos a informar o que se segue:

Todas as agências bancárias do Município de Botucatu serão fiscalizadas conforme cronograma anual de trabalho deste órgão durante o ano de 2.025, e se forem constatadas irregularidades no que diz respeito a colocar pessoal suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável e afixação de cartazes alusivos nas áreas de espera e junto aos caixas, conforme determina a lei, as mesmas serão notificadas para se adequarem (redação dada pela lei 4.225/2.002):

"Art. 1º Ficam as agências bancárias e concessionárias de serviços públicos, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável."

"Art. 3º As agências bancárias e concessionárias deverão fixar, nas áreas de espera e junto aos caixas, cartazes alusivos aos direitos estabelecidos na presente lei e seu regulamento, legíveis a uma distância de 1,50m (um metro e cinquenta centímetros), contendo no mínimo:"

Quanto a fiscalização do descumprimento do tempo de espera estipulado por lei, é necessário observar os ditames das leis 4225/2.002 e 6009/2.018, que determina que o consumidor que não for atendido em tempo razoável deverá comprovar documentalmente ou com testemunhas, o fato ocorrido:

"Art. 4º Para comprovação do horário de permanência do cliente na agência bancária ou da concessionária, utilizar-se-á sistema eletrônico de senha, cujo comprovante deverá conter data e horário de retirada pelo cliente."

"Art. 5º Os bancos e as concessionárias são responsáveis pelo atendimento do cliente, devendo inserir no comprovante a data, e principalmente, o horário de atendimento, através de autenticação mecânica, ou, na impossibilidade desta, à mão, com respectiva rubrica."

E posteriormente procurar o Procon Municipal que deverá analisar a infração e notificar a agência bancária para que a mesma, apresente sua defesa, e esta não poderá cometer a mesma infração por 03 (três) vezes no ano. Uma vez constatadas as três infrações no ano e acolhidas com abertura de processos, estes serão encaminhados ao Secretário da Fazenda do município para as devidas providências.

Estamos à disposição para outras informações e dúvidas, caso necessário.
Atenciosamente,


Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento - Procon Municipal de Botucatu