



## ATA DE AUDIÊNCIA

Aos 08 de Março de 2018, na biblioteca pública de Lages/SC, o PROCON do município de Lages - SC, abre a sessão de audiência previamente designada através do ofício 020/2018, para 08/03/2018 às 09:00h, sendo presidida pelo Coordenador Executivo Sr. Dr. Julio Cesar de Borba e como parte(s) Reclamada(s) todas as agências bancárias, cooperativas de crédito e demais instituições financeiras estabelecidas no município de Lages/SC, sendo constatada através da assinatura ao final desta.

Em ato contínuo os reclamados presentes e os que não se fizeram presentes, receberão cópia desta através de AR, foram informados que esta audiência tem por objetivo manter, preservar e proteger as relações de consumo contra práticas abusivas ou condutas que contrariem o Código de Defesa do Consumidor, e legislações esparsas, e nesta ata advertidos que o PROCON/Lages/SC está recebendo inúmeras reclamações de que os reclamados estão descumprindo legislação vigente.

Destarte, ficam aqui notificados todas as agências bancárias, cooperativas de crédito e demais instituições financeiras estabelecidas no município de Lages/SC, que deverão tomar todas as providências imediatas para sanar tais descumprimentos, conforme consideração de obrigações específicas de cada lei, decreto, ou resolução que segue:

CONSIDERANDO, que a Lei nº10.048 de 8 de novembro de 2000, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) a darem prioridade de atendimento 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;

CONSIDERANDO, que a Lei Municipal nº4085 de 26 de Março de 2015, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) a manter no setor de caixas funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo que cada um deles seja atendido em 15(quinze) minutos em dias normais e até 30(trinta) minutos nos dias anteriores ou posteriores feriados, no último dia do mês e, no período do primeiro ao décimo dia de cada mês.

CONSIDERANDO, que a Lei Municipal nº4085 de 26 de Março de 2015, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) a disponibilizar no mínimo uma



## PROCON – Programa de Defesa do Consumidor

cadeira de rodas para atendimento as pessoas com deficiência, maiores de sessenta anos, ou pessoas que apresentam alguma dificuldade de locomoção; devendo ser proporcionalmente aumentado o número de acordo com a necessidade.

CONSIDERANDO, que a Lei Municipal nº4085 de 26 de Março de 2015, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) a disponibilizar um aparelho telefônico, habilitado, em lugar visível, para que os usuários que se sentirem prejudicados possam efetuar reclamação junto ao PROCON; no local onde estiver o telefone deverá ser colocado um aviso de forma legível e destacável, explicando que o mesmo ali está em obediência a lei, com a indicação do número do telefone do PROCON.

CONSIDERANDO, que a Lei Municipal nº2145-A de 01 de Março de 1996, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) a dotarem-se de “WC” masculino e feminino, a fim de serem utilizados pela sua clientela;

CONSIDERANDO, que a Lei Estadual nº17.277 de 05 de Outubro de 2017, obriga todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas), estabelecidos em Santa Catarina oportunizarem o pagamento das faturas de consumo de concessionárias públicas de luz, água, telefonia e gás, pelos guichês de caixa de atendimento presenciais existentes no interior de suas agências;

CONSIDERANDO, que a Resolução do Banco Central nº3695/2009, veda todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) postergar saques em espécie de contas de depósitos à vista de valor igual ou inferior a R\$5.000,00 (cinco mil reais), admitida a postergação para o expediente seguinte de saques de valor superior ao estabelecido.

CONSIDERANDO, que a Resolução do Banco Central nº3461/2009, estabelece que todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) em caso de saque e pagamentos em espécie de valor igual ou superior a R\$50.000,00 as instituições podem requerer de seus clientes e de sacadores não clientes comunicação prévia, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência.

CONSIDERANDO, que a Resolução do Banco Central nº3461/2009, estabelece que todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) não podem negar ou restringir o



## PROCON – Programa de Defesa do Consumidor

acesso dos clientes e do público usuário aos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

CONSIDERANDO, que a Resolução do Banco Central nº3694/2009, estabelece que todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) não são obrigadas a disponibilizar meios alternativos para realização de transações bancárias é uma faculdade do banco, que estabelece as próprias regras de funcionamento e disponibilidade do serviço. Contudo, caso o banco preste serviços por meios alternativos, ele deve adotar as medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados.

CONSIDERANDO, que a Resolução do Banco Central nº3919/2010, estabelece para todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas) tabela de serviços, a quantidade e a gratuidade, conforme segue:

<b>Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos à vista (Resolução 3.919, art. 2º, inciso I)</b>	
<b>Serviços</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>
Fornecimento de cartão com função débito	-
Fornecimento de segunda via de cartão, exceto nos casos de pedido de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento	4
Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Compensação de cheques	sem limite
Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas	10
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

<b>Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos de poupança (Resolução 3.919, art. 2º, inciso II)</b>	
<b>Serviços</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>
Fornecimento de cartão com função movimentação	-



## PROCON – Programa de Defesa do Consumidor

### Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos de poupança (Resolução 3.919, art. 2º, inciso II)

Fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento	2
Realização de transferências para conta de depósito de mesma titularidade	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

Para as transações que excederem o limite de gratuidades, ou para qualquer outro serviço, o cliente (pessoa natural) tem duas opções: pagar tarifas individuais para cada serviço excedente ou contratar pacote de serviços com pagamento de um valor único por um conjunto de serviços disponibilizados.

As instituições financeiras são obrigadas a disponibilizar a pessoas naturais os pacotes padronizados de serviços prioritários constantes da tabela II anexa à Resolução 3.919/2010 e das tabelas I, II e III anexas à Resolução 4.196/2013. Essa padronização ajuda o cidadão a escolher a instituição financeira que ofereça as tarifas mais baratas. Os quatro pacotes de serviços obrigatórios são os seguintes:

#### Pacote Padronizado de Serviços I (Tabela II anexa à Resolução nº 3.919, de 2010)

##### Conta de depósitos à vista - Movimentação com cartão (sem cheque)

Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Saque	4	4	8
Fornecimento de extrato mensal	2	2	4
Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	2	2	4

#### Pacote Padronizado de Serviços II (Tabela I anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

##### Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão

Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	2	10	12
Saque	4	4	8
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	4	2	6
Fornecimento de extrato de outros períodos	2	-	2
Transferência por meio de DOC	1	-	1
Transferência por meio de TED			
Transferência entre contas na própria instituição	2	2	4

#### Pacote Padronizado de Serviços III (Tabela II anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

##### Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão

Serviços	Quantidade mensal	Serviços gratuitos	Quantidade
----------	-------------------	--------------------	------------



## PROCON – Programa de Defesa do Consumidor

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
	incluída no pacote	por mês (*)	total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	5	10	15
Saque	6	4	10
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	4	-	4
Transferência por meio de DOC	2	-	2
Transferência por meio de TED			
Transferência entre contas na própria instituição	4	2	6

### Pacote Padronizado de Serviços IV (Tabela III anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	10	10	20
Saque	8	4	12
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	4	-	4
Transferência por meio de DOC	3	-	3
Transferência por meio de TED			
Transferência entre contas na própria instituição	6	2	8

Se o cliente optar por um pacote de serviços, sua contratação deve ser feita por meio de instrumento específico e seu cancelamento pode ocorrer a qualquer momento.

(\*) Gratuitades estabelecidas pelo art. 2º da Resolução 3.919, de 25 de novembro de 2010

CONSIDERANDO, que O Banco Central do Brasil juntamente com a FEBRABAM, divulgaram cronograma obrigando todas as instituições financeiras (reclamadas supracitadas), a receberem boletos de cobranças vencidos, de qualquer banco, da seguinte forma:

1. A partir de julho/2017- boletos com valor igual ou superior a R\$50.000,00;
2. A partir de setembro/2017- boletos com valores igual ou superior a R\$2.000,00;
3. A partir de 24/março/2018- boletos com valores igual ou superior a R\$800,00;
4. A partir de 26/maio/2018- boletos com valores igual ou superior a R\$400,00;
5. A partir de 21/julho/2018- boletos de todos os valores.



## PROCON – Programa de Defesa do Consumidor

E ainda, o PROCON/Lages/SC informa que após esta data, em caso de recebimento de denúncia, ou reclamação que tenha como fato a inobservância pelos reclamados presentes, ou os que não se fizeram presentes e receberem cópia da ata por AR, de praticas abusivas ou infrativas as normas legais supracitadas nesta ata, sofreram sanções por este órgão, que a seu critério poderá ser de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), ou proceder com abertura de reclamação e aplicação das sanções cabíveis a infração cometida, levando em consideração que todos os bancos, cooperativas de crédito, e demais instituições financeiras situadas neste município foram advertidos que deveriam adequar-se imediatamente.

Segue abaixo listagem de todos os notificados para estarem presentes nesta audiência, e ao lado assinatura dos que se fizeram presentes:

1. BRADESCO ag. Av. Luis de Camões \_\_\_\_\_
2. BRADESCO ag. Rua Nereu Ramos \_\_\_\_\_
3. BRADESCO ag. Rua Correia Pinto \_\_\_\_\_
4. SANTANDER ag. Rua Nereu Ramos, 23 \_\_\_\_\_
5. SANTANDER ag. Rua Nereu Ramos, 128 \_\_\_\_\_
6. CAIXA ag. Rua Nereu Ramos \_\_\_\_\_
7. CAIXA ag. Av. Mal Floriano \_\_\_\_\_
8. CAIXA ag. Av Luis de Camões \_\_\_\_\_
9. BANCO DO BRASIL ag. Av Luis de Camões \_\_\_\_\_
10. BANCO DO BRASIL ag. Rua Manoel T. de Castro \_\_\_\_\_
11. BANCO DO BRASIL ag. Rua Mal Deodoro \_\_\_\_\_
12. ITAÚ ag. Av Pres. Vargas \_\_\_\_\_



**PREFEITURA  
DE LAGES**



**PROCON – Programa de Defesa do Consumidor**

13. ITAÚ ag. Rua Coronel Córdova\_\_\_\_\_

14. BANRISUL\_\_\_\_\_

15. SICREDI\_\_\_\_\_

16. BANCO DA FAMÍLIA\_\_\_\_\_

17. CREDICOMIN\_\_\_\_\_

18. UNICRED\_\_\_\_\_

19. SICOOB\_\_\_\_\_

20. BANCOOB\_\_\_\_\_

Dr. Julio Cesar de Borba-Coordenador Executivo do PROCON\_\_\_\_\_