

Ofício nº 135/AL

Pato Branco, 04 de julho de 2024.

Prezado Presidente Eduardo Dalla Costa,

Vimos através deste, encaminhar documento do PROCON, em resposta ao requerimento 673/2024 enviado ao Executivo Municipal.

Sendo o que se apresenta para o momento, aproveitamos o ensejo para renovar votos de estima.

Atenciosamente,



**Francieli Catusso Tamagno**  
**Assessora de Assuntos Legislativos**



## INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR

### RELATÓRIO:

Chegou ao conhecimento deste órgão, através de ofício 176/2024DL da presidência da Câmara Municipal de Pato Branco, contendo requerimento nº 673/2024 do Vereador CLAUDEMIR ZANCO, solicitando providências para REALIZAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO em agências bancárias de Pato Branco, bem como uma fiscalização mais rigorosa na agência do Banco Itaú, onde alega ter alta demanda para atendimento, bem como os usuários e cliente são induzidos a abrir contas, e contratar serviços bancários.

No entanto, o que cumpre esclarecer inicialmente, que, fiscalizações são feitas de forma frequente e pertinentemente, quase que de forma mensal, para tanto, a fim de comprovação anexam-se as duas últimas fiscalizações.

Ademais, no que se refere a demanda do requerimento, em que relata sobre práticas abusivas, temos a expor que atualmente **NÃO** se encontra nenhuma denúncia ativa, ou mesmo reclamação de consumidores, neste órgão, sobre venda casada, persuasão na venda, venda sem esclarecimento de condições contratuais, ou de que os usuários estejam sendo obrigados a contratar sem aceitação produtos comercializado pelos bancos instalados neste município.

Também, em sede de fiscalização, fora solicitado esclarecimento ao Banco Itaú, sobre a situação dos idosos que ficam em uma fila externa aguardando atendimento, a Gerente Geral Comercial do Banco Itaú Sra. Ingrid Karin Rodrigues, esclarece, que os aposentados ficam aguardando apenas abertura do expediente bancário que se inicia às 10h da manhã na referida fila. Ainda, que, nos dias de pagamentos dos beneficiários INSS, que compreende as terças feiras, a instituição financeira, ainda preocupando-se com a situação, inicia seus atendimentos as 9h horas da manhã, prezando conforto dos usuários, pois infelizmente, mesmo com recomendação da instituição, e orientações prestadas quanto ao horário, os aposentados que utilizam os serviços do banco para saque do pagamento,



chegam muito antes do horário de abertura da agência, ocasionando assim as filas externas.

Além disso, a fim de esclarecer, o entendimento da legislação, no que se refere a tempo de fila em estabelecimentos bancários, tratam apenas de filas nos caixas humanos, para pagamento de boletos, títulos, saques, e afins, e esta contabilização de tempo não se refere a tempo de fila para atendimento gerencial.

Em esclarecimento a normativa, número 004/2009 da FEBRABAN, que fixa em seu artigo 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.

A Lei Estadual nº 13400/2001 expressa que: "Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como os supermercados, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no **setor de caixa**, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Já o Município possui a Lei nº 2.008/2001 relativa ao tema, também estabelece que o tempo razoável de atendimento se limita ao setor de caixas.

Nada Obstante, frisa-se, que não podemos confundir a prática abusiva da venda casada com o exercício legítimo da atividade empresarial caracterizada pela oferta de outros produtos e serviços ao consumidor durante a fase de contratação.

Era o que tinha a relatar.



## FUNDAMENTAÇÃO:

A situação posta, impõe a atuação deste órgão, a fim de analisar se houve desacordo com o exposto na legislação consumerista.

Da análise prévia do requerimento solicitado, assim como em consulta as informações coletadas por meios das fiscalizações que ocorrem mensalmente nas agências bancárias deste município, não restaram evidente nenhuma prática abusiva por parte dos fornecedores.

Primeiramente cumpre informar que, no caso, estão presentes os elementos objetivos e subjetivos de uma relação de consumo, sendo aplicável, portanto, as regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, tal qual lançado no art. 6º, VIII, da lei consumerista.

Não há dúvidas de que com o progresso econômico e o avanço das relações comerciais, fez-se necessária a intervenção dos Órgãos de Proteção ao Consumidor a fim de conferir proteção jurídica ao consumidor na medida em que o aludido progresso tornou as relações negociais mais complexas.

Ao que importa ao caso presente, o art. 39, I, do CDC, que trata das práticas abusivas, dispõe ser vedado ao fornecedor de produtos ou serviços condicionar o fornecimento destes ao fornecimento de outro, ou, sem justa causa, a limites quantitativos.

Veja-se que tal vedação vai justamente ao encontro da finalidade maior da proteção assegurada ao consumidor, uma vez que a mesma impede que ao fornecedor se utilize de sua superioridade, econômica ou técnica, para determinar, unilateralmente, condições desfavoráveis ao consumidor, isto é, de modo a suprimir a liberdade de escolha do consumidor a produto ofertado de forma vinculada ao produto que por ele é desejado.

Por outro lado, o combate a esse desequilíbrio contratual deve ser harmônico ao livre exercício da atividade econômica, pois não se poderá, a pretexto de defender o



consumidor, restringir o exercício da atividade empresarial de modo a suprimir-lhe a possibilidade de oferta de seus produtos aos consumidores.

Pela doutrina é possível extrair a ideia feita por Nelson Nery Junior, de que não podemos confundir a mera comercialização conjunta e opcional de um bem ou serviço, por exemplo a liberalidade da empresa fornecedora, a dar mais uma opção ao consumidor, apenas exercendo sua atividade empresarial fundada na livre iniciativa, princípio constitucional inclusive, que rege a ordem econômica assim como rege a defesa do consumidor e da livre concorrência, com a proibição de venda casada, em que a liberdade de escolha do consumidor lhe é tolhida, a não se lhe permitir a aquisição do produto ou serviço desejado sem a aquisição do produto ou serviço vinculado.

Para que fique caracterizada a venda casada, portanto, é necessária a imposição da instituição financeira a fim de que o consumidor tenha que obrigatoriamente adquirir outros produtos do banco como condição à contratação da que ele deseja.

Vejamos como a Jurisprudência entendeu um caso semelhante ao presente em tela:

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO ADMINISTRATIVO, CIVIL E DO CONSUMIDOR. VENDA CASADA. VEDAÇÃO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. NÃO CARACTERIZAÇÃO. DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA. OFENSA CARACTERIZADA. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. 1. A identificação da ocorrência da prática abusiva denominada venda casada, prevista no art. 39, I, do CDC, exige que o fornecedor, de maneira inequívoca, condicione a aquisição do produto ou do serviço almejado pelo consumidor à aquisição de outro àquele vinculado mas não desejado. 2. Não há se confundir a prática abusiva da venda casada com o exercício legítimo da atividade empresarial caracterizada pela oferta de outros produtos e serviços ao consumidor durante a fase de contratação. 3. Para que fique caracterizada a venda casada, portanto, é necessária a imposição da instituição financeira a fim de que o consumidor tenha que obrigatoriamente adquirir outros produtos do banco como condição à contratação da que ele deseja.



desejado. 4. Hipótese em que a prova dos autos não comprovou a prática da venda casada de forma indistinta e inequívoca a todos os consumidores representados nesta ação coletiva, impedindo, com isso, a caracterização da origem comum que é elemento imprescindível à caracterização dos direitos individuais homogêneos na forma do art. 81, III, do CDC. 5. Dada a presunção legal de vulnerabilidade dos consumidores prevista no art. 4º, I, do CDC, é o direito à informação adequada disposto no art. 6º, III, do mesmo código, instrumento fundamental à equiparação das partes na relação de consumo dada a assimetria de informações existentes entre o fornecedor e o consumidor. 6. Nesse aspecto, comprovou-se que os agentes da requerida violaram o direito de informação clara e adequada ao sinalizarem que a contratação de outros produtos influenciaria na aprovação e na velocidade da tramitação do procedimento alusivo ao financiamento imobiliário requerido, influencia que, segundo os prepostos da CEF ouvido em juízo, é inexistente, caracterizando, assim, a ilicitude a ser reparada. 7. As cominações estabelecidas em sentença no sentido de obrigar a CEF, no âmbito de sua atuação territorial delimitada nesta ação, a fixar cartazes informativos e colher a ciência do consumidor quanto à inexistência de obrigatoriedade de contratação de outros produtos para fins de contratação do financiamento imobiliário, revelam-se medidas idôneas e de efeitos concretos a fim de minorar a assimetria de informações identificada, concorrendo, portanto, à efetivação do direito estabelecido no art. 6º, III, do CDC.  
(TRF-4 - AC: 50035752420164047015 PR 5003575-24.2016.4.04.7015, Relator: VÂNIA HACK DE ALMEIDA, Data de Julgamento: 30/03/2021, TERCEIRA TURMA)

No ambiente bancário, o cliente, ao pleitear determinado assunto, pode se deparar com **A OFERTA**, de outro produto ou serviço similar, sendo que tal conduta da instituição financeira pode insinuar que será mais fácil ao consumidor obter o resultado almejado caso venha a adquiri-lo. Nada obstante, tal insinuação, por si só, não implica venda casada, prática esta considerada ilegal.



Resta claro portanto, que é lícito que as agências bancárias ofereçam seus produtos ou serviços, bem como negociem taxas de juros, não podendo estas serem confundidas com a prática abusiva caracterizada pela venda casada.

## **CONCLUSÃO:**

1. Cumpre esclarecer, que com base em fiscalizações, na rede bancária municipal, não foram constatadas irregularidades em tempo de fila na área dos caixas da rede bancária, conforme documentação anexada.

2. No que se refere ao pedido de **COIBIÇÃO** de práticas abusivas relatadas/solicitadas no requerimento, existe regulamentação quanto ao sigilo bancário LEI COMPLEMENTAR 105/2001, fato este impeditivo para acompanhar negociações. Com base nesta informação e também na questão de não termos registros de reclamações e denúncias sobre este fato, **PEDIMOS** esclarecimentos sobre o fato descrito com tamanha propriedade e segurança no referido requerimento, para que possamos tomar as providências necessárias.

3. Ademais, registra-se que o Procon - Pato Branco, continua à disposição para quaisquer esclarecimentos, bem como fiscalizações, pois tem como objetivo o bom atendimento para os consumidores, e a preservação dos direitos dos usuários de serviços bancários, e também de consumidores em geral.

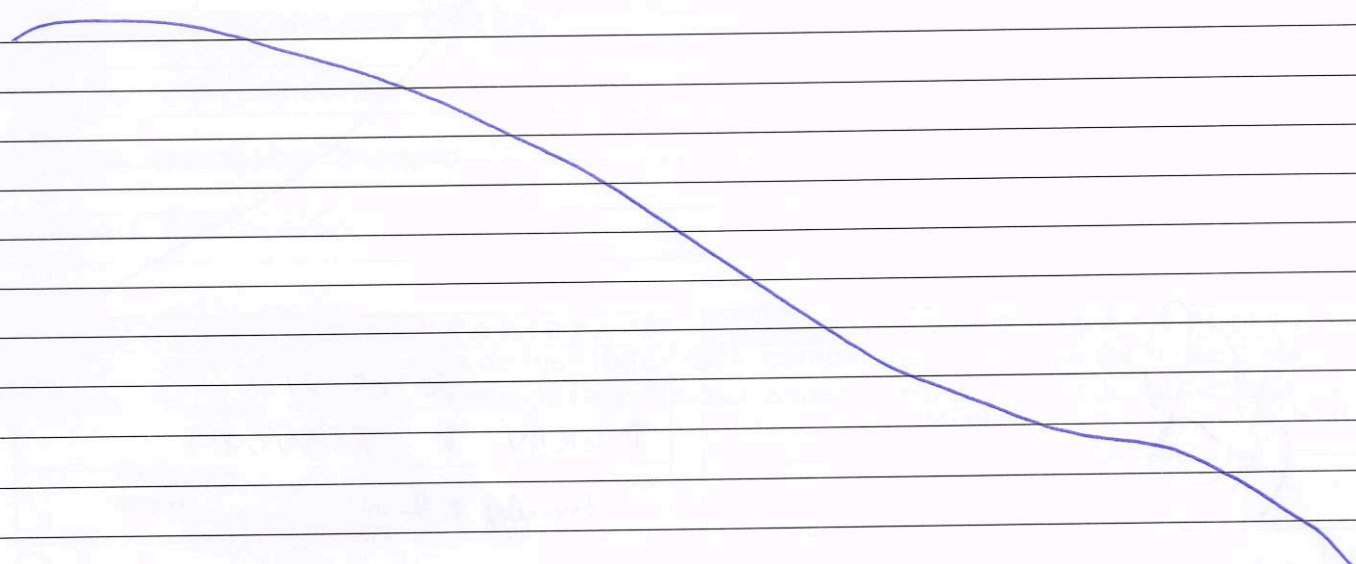
Pato Branco, 03 de Julho de 2024.

**VANESSA GHISLENI ROSA**  
Diretora do PROCON/Pato Branco



AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 002 /2024

<b>1 - FORNECEDOR</b>		
Razão Social: <u>ZTM UMBRUCO S/A</u>		
Nome Fantasia: <u>ZTM</u>		
Endereço: <u>R. GUARANÍ 303</u>		CEP: <u>85501 04P</u>
Município: <u>PATO BRANCO</u>	UF: <u>PR</u>	FONE: <u>(46)</u>
E-mail:		
CNPJ/CPF: <u>60 701 190 / 1116 - 07</u>		
<b>2 - PREPOSTO (EMPREGADO):</b>		
NOME: <u>INGREY K. ROSA</u>		
CARGO: <u>GERENTE</u>		
RG/CPF: <u>094 746 629 - 0P</u>		

<b>3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:</b>
Às <u>10:40</u> horas do dia <u>20</u> do mês de <u>MAIO</u> de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado:
Em fiscalização junto a Agência Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº <u>0561</u> , às <u>10</u> h <u>44</u> m, sendo o atendimento realizado às <u>10</u> h <u>54</u> m, conforme documentos em anexo.






Handwritten signature in blue ink across the lined area.

**3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE**

Nome: Adriano Giovani Pagnoncelli

Cargo: Fiscal "ad hoc"

Matrícula: 5.176-4

Ass.

**4 - ASSINATURA DO PREPOSTO**

Recebi a 2ª via em: 20/05/24

INGREDY K ROdrigues  
Ass: Ingredy K R Ingredy Karin Rodrigues  
Gerente Geral Agências  
987270622



Agência 1235

R GUARANI 303

Serviço: Outros - Caixa

CLIENTE ITAÚ

GERAL

Fique atento ao monitor de TV.  
Em breve, você será chamado.

Sua senha para atendimento é:

**C561**

20/05/2024 10:44

\* 0 2 0 1 0 4 4 5 3 4 \*



ITAÚ 1235 20/05/24 10:44:33  
ITAÚ 1235 20/05/24 10:44:33



AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 004 /2024

## 1 - FORNECEDOR

Razão Social: BANCO SANTANER BRASIL S.A  
Nome Fantasia: SANTANER  
Endereço: RUA ARARIBÓIA, 264 - SALA 03 CEP: 85501-260  
Município: PATO BRANCO UF: PR FONE: (46)  
E-mail:

CNPJ/CPF: 90 400 888/3056 87

## 2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: JONAS MATIAS  
CARGO: GERENTE  
RG/CPF: 784760 MAT. FUNCIONAR

## 3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 10 17 horas do dia 02 do mês de JULHO de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado:

Em fiscalização junto a Agência Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº 12501, às 10 h 19 m, sendo o atendimento realizado às 10 h 32 m, conforme documentos em anexo.





Large blank area for text, crossed out with a large blue diagonal line.

3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE	
Nome: Adriano Giovani Pagnoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc"	Matrícula: 5.176-4
Ass.	

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO
Recebi a 2ª via em: <u>02/07/24</u>
<u>JONAS MATIAS</u>
Ass:

SENHA	IMPRESSÃO	INICIO	FIM	TE	TA	TERMINAL	STATUS
L2501	02/07/2024 10:19	02/07/2024 10:32	02/07/2024 10:34	00:12:33	00:02:13	6	CONCLUIDA

Jonas Matias  
Gerente Geral  
Mat. 784760

  
**Santander**





## PROCON - PATOBRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501-260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1285  
E-mail: procon@patobranco.pr.gov.br / whats app: (46) 99132-4388

AUTO DE CONSTATAÇÃO Nº 005/2024

<b>1 - FORNECEDOR</b>		
Razão Social: BANCO DO BRASIL S/A		Nome Fantasia: BANCO DO BRASIL
CNPJ: 00.000.000/0495-22	E-mail:	
Endereço: AVENIDA TUPI, 2581	CEP: 85.501-268	
Município: PATO BRANCO	UF: PR	FONE: 46 - 4003-3001
<b>2 - PREPOSTO (EMPREGADO):</b>		
NOME: <u>FABIANE STADNIK</u>		
CARGO: <u>GERENTE DE MÓDULO</u>		
RG/CPF ou MATRÍCULA: <u>3152364-1</u> <u>MF. PUNC.</u>		

<b>3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:</b>
Às <u>1051</u> horas do dia <u>02</u> do mês de <u>JULHO</u> de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado.

Em fiscalização junto a Agencia Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº CA112, às 10 hr 53 min, sendo o atendimento realizado às 10 hr 58 min, conforme documentos em anexo.

<b>3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE</b>	
Nome: Adriano Giovanni Pagnoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc" Portaria nº 03/2022-Procon	Matrícula: 5.176-4
Ass.	

<b>4 - ASSINATURA DO PREPOSTO</b>	
Nome:	
Recebi a 2ª via em: <u>02/07/24</u>	
Ass:	

Fabiane Stadnik  
Gerente de Serviços  
Matr. 3.152.364-1

001 - BANCO DO BRASIL S.A.  
0495-00 PATO BRANCO  
AV. TUPI, 2581  
PATO BRANCO-PR

**SENHA: CA112**

ATENDIMENTO CAIXA  
Normal  
Caixa

02/07/2024  
Hora de chegada: 10:53h  
( Horário local )

Protocolo: 000000050

O jeito mais pratico de  
abrir uma conta no BB  
e pelo App!  
Isso e #MaisQueDigital.



## Detalhamento do Extrato do Atendimento

**001 - BANCO DO BRASIL S.A.**

495 - 00 PATO BRANCO

AV.TUPI,2581

SENHA: CA112

Prioridade: Não Prioritário

Situação do Atendimento: Remanejado

Agência: Não disponível Conta: Não disponível

CPF: Não disponível

Data do atendimento: 02/07/2024

Horário de emissão da senha: 10:53:15

Local de atendimento: Caixa

Início do Atendimento: 10:58:42

Fim do Atendimento: 10:59:31

Protocolo: 50



## AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 006/2024

## 1 - FORNECEDOR

Razão Social: CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Nome Fantasia:

CNPJ: 00.360.305/0602-71

E-mail:

Endereço: AVENIDA TUPI, 2451

CEP: 85.501-268

Município: PATO BRANCO

UF: PR

FONE: 46 - 2101-2600

## 2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: FRANCISCO MARCELINO

CARGO: GERENTE

RG/CPF ou MATRÍCULA: 635 061 069 53

## 3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 11:22 horas do dia 02 do mês de JULHO de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado.

Em fiscalização junto a Agencia Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº CXE 027, às 11 hr 24 min, sendo o atendimento realizado às 11 hr 34 min, conforme documentos em anexo.

## 3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE

Nome: Adriano Giovanni Pagnoncelli

Cargo: Fiscal "ad hoc"  
Portaria nº 03/2022-Procon

Matrícula: 5.176-4

Ass.

## 4 - ASSINATURA DO PREPOSTO

Nome: FRANCISCO MARCELINO

Recebi a 2ª via em: 02/07/24

Ass:



**CAIXA**AGÊNCIA: 0602  
Ag. Pato Branco**Local de seu atendimento:**📍 Ambiente:  
**TERREO**☐ Mesa:  
**01 a 08 • 23****SENHA**  
**CXC 027****SERVIÇO**  
**Caixas****ATENDIMENTO**  
**Convencional**Proteja sua casa a partir de R\$ 33,50  
mensais! Com assistência 24H. Fale com um  
de nossos atendentes.Tem conta em outro banco?  
Seus dados de outros bancos viram  
benefícios na CAIXA. É rápido e  
seguro.  
Acesse Open Finance no APP e  
traga seus dados para a CAIXA.Para elogios, sugestões, dúvidas ou  
reclamações, o SAC da CAIXA está  
sempre disponível para te atender  
no 0800 726 0101.  
A solução começa aqui!

🕒 Emitida às 11:24:25 do dia 02/07/2024

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

B2B2 - PATO BRANCO, PR

DATA: 02/07/2024

TERMINAL: 1100

NSU: 000588

HORA: 11:34:19

AUT.: 0017

COMPROVANTE DE DEPOSITO  
NUM.DOC.: 060200AGE/CONTA CREDITADA: 2658/3701/000.587.728.206-5  
NOME: ADRIANO GIOVANI PAGNONCELLI  
PORTADOR DO RECURSO  
ADRIANO GIOVANI PAGNONCELLI  
CPF/CNPJ: 956.220.809-59

VALOR TOTAL:

10,00

VALOR EM ESPECIE:

10,00

INFORMACOES, RECLAMACOES, SUGESTOES E ELOGIOS  
ALO CAIXA: 4004 0104 (CAPITAIS E REGIOES  
METROPOLITANAS)

ALO CAIXA: 0800 104 0104 (DEMAIS REGIOES)

SAC CAIXA: 0800 726 0101

SAC CAIXA: 0800 726 2492 (PESSOAS COM  
DEFICIENCIA AUDITIVA)

PORTAL FALE CONOSCO:

MAIL:CAIXA.SOL.BR@FALECONOSCO/  
OUTUBRO CAIXA: 0800 726 7474



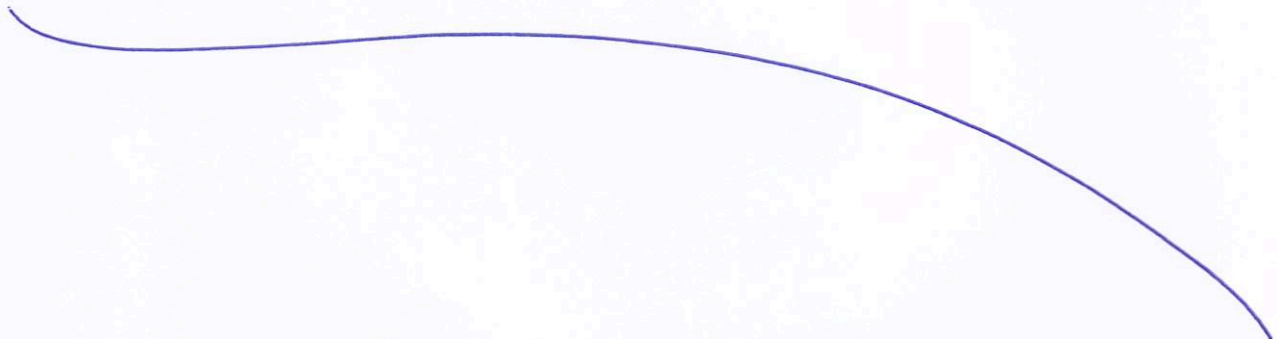


## PROCON - PATOBRANCO

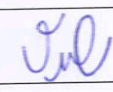
Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: procon@patobranco.pr.gov.br / whats app: (46) 99132-4388

AUTO DE CONSTATAÇÃO Nº 007/2024

<b>1 - FORNECEDOR</b>		
Razão Social: BANCO BRADESCO S.A		Nome Fantasia: BRADESCO
CNPJ: 60.746.948/0553-67	E-mail:	
Endereço: RUA GUARANI, 261	CEP: 85.501-050	
Município: PATO BRANCO	UF: PR	FONE: 46 - 3313-9000
<b>2 - PREPOSTO (EMPREGADO):</b>		
NOME: <u>VERIDIANA MORTES CORADIN</u>		
CARGO: <u>GERENTE ADM</u>		
RG/CPF ou MATRÍCULA: <u>9.312.936 MAT. PUNC.</u>		

<b>3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:</b>
Às <u>1332</u> horas do dia <u>02</u> do mês de <u>JULHO</u> de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado.
Em fiscalização junto a Agencia Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº <u>0022</u> , às <u>13</u> hr <u>34</u> min, sendo o atendimento realizado às <u>13</u> hr <u>37</u> min, conforme documentos em anexo.


<b>3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE</b>	
Nome: Adriano Giovanni Pagnoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc"	Matrícula: 5.176-4
Portaria nº 03/2022-Procon	
Ass.	

<b>4 - ASSINATURA DO PREPOSTO</b>	
Nome: <u>VERIDIANA M. CORADIN</u>	
Recebi a 2ª via em: <u>02/07/24</u>	
Ass:	
	Veridiana M. Coradin 148764

Bradesco

Comprovante de Atendimento

Agencia : 3283 - PATO BRANCO  
Endereco : R. GUARANY, 261

Data/Hora : 02/07/2024 13:38:28

Senha.....: 0022  
Hora da Emissao.....: 13:34:45  
Inicio do atendimento.: 13:37:53  
No. Terminal.....: 1  
No. CAIXA.....: 02  
Tempo de Espera.....: 00:03:08

Bradesco

Por Gentileza, dirija-se a area de espera  
e fique atento no display de chamadas.  
Em caso de duvidas solicite o apoio de  
um de nossos funcionarios.

Fone Facil Bradesco:  
Capitais e Regioes Metropolitanas: 4002 0022  
Demais Regioes: 0800 570 0022

Alo Bradesco/SAC 0800 704-8383  
Ouvidoria Banco 0800 727-9933  
(De 2a. a 6a. feira das 8h. as 16h)

SENHA: 0022

PAGAMENTOS E RECEBIMENTOS

Data: 02/07/2024 Horario: 13:34  
3283 PATO BRANCO





## PROCON - PATOBRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501-260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1389  
E-mail: procon@pato Branco.pr.gov.br / whats app: (46) 99132-4388



## AUTO DE CONSTATAÇÃO Nº 008/2024

<b>1 - FORNECEDOR</b>		
Razão Social: ITAU UNIBANCO S.A		Nome Fantasia: ITAU
CNPJ: 60.701.190/1116-07	E-mail:	
Endereço: RUA GUARANI, 303		CEP: 85.501-048
Município: PATO BRANCO	UF: PR	FONE: 46 - 3321-1000
<b>2 - PREPOSTO (EMPREGADO):</b>		
NOME: INGREDY KARIN RODRIGUES		
CARGO: GERENTE		
RG/CPF ou MATRÍCULA: 987270622 MAS RUC.		

<b>3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:</b>
Às 13:40 horas do dia 02 do mês de JUNHO de 2024, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de Março de 1997, o agente do PROCON, abaixo assinado, compareceu no local indicado no item 1. Iniciado o procedimento fiscalizatório, constatou-se o abaixo relatado.

Em fiscalização junto a Agencia Bancária, foi retirada a senha de atendimento ao Caixa sob nº C598, às 13 hr 42 min, sendo o atendimento realizado às 14 hr 01 min, conforme documentos em anexo.

<b>3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE</b>	
Nome: Adriano Giovanni Pagnoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc" Portaria nº 03/2022-Procon	Matrícula: 5.176-4
Ass.	

<b>4 - ASSINATURA DO PREPOSTO</b>	
Nome: INGREDY K. RODRIGUES	
Recebi a 2ª via em: 02/07/24	
Ass: Ingedy Karin Rodrigues	

Ingedy Karin Rodrigues  
Gerente Geral Agências  
987270622



Agência 1235

R GUARANI 300

Serviço: Outros - Caixa

CLIENTE ITAÚ

GERAL

Fique atento ao monitor de TV.  
Em breve, você será chamado.

Sua senha para atendimento é:

**C598**

02/07/2024 13:42

\* 0 0 2 1 3 4 2 3 3 \*



BEM-VINDO AO BANCO ITAÚ  
AGÊNCIA: 1235

EVITE FILAS  
PAGUE SUAS CONTAS ATRAVÉS DE:

- CORRENTISTA:
  - DÉBITO AUTOMÁTICO
  - CAIXAS ELETRÔNICOS
  - BANKLINE
- NÃO CORRENTISTA:
  - CORRESPONDENTE BANCÁRIO (LOTERICAS, SUPERMERCADOS, ETC)

MANTENHA-SE EM FILA  
ENTREGUE ESTE CONTROLE AO CAIXA  
02/07/24 14:01:17





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B495-D745-B2EF-4DFB

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



VANESSA APARECIDA GHISLENI ROSA (CPF 070.XXX.XXX-67) em 03/07/2024 17:05:33  
(GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: AC OAB G3 << AC Certisign G7 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://patobranco.1doc.com.br/verificacao/B495-D745-B2EF-4DFB>