



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 oferecido 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 mercadocionalização conjunta e opcional de um bem ou serviço, por exemplo a liberalidade da empresa fornecedora, aodarmaisumaopçãoaoconsumidor, 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 da venda casada, em que a liberdade de escolha do consumidor lhe é tolhida, aonão 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 uma imposição da instituição financeira a fim de que o consumidor tenha que obrigatoriamente adquirir outros produtos do banco como condição à contratação daquele que deseja.

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

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO ADMINISTRATIVO, CIVIL E DO CONSUMIDOR. VENDA CASADA. VEDAÇÃO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. NÃO CARACTERIZAÇÃO. DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA. OFESA 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 ao melhor preço 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 uma imposição da instituição financeira a fim de que o consumidor tenha que obrigatoriamente adquirir outros produtos do banco como condição à contratação daquele que



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 a aprovação e a velocidade da tramitação do procedimento ouvido ao financiamento imobiliário querido, influencia que, segundo os prepostos da CEF ouvidos em juízo, é inexistente, caracterizando nessa o ilícito a ser reparada. 7. As cominações estabelecidas sem sentença no sentido de obrigar a CEF, no âmbito de sua situação 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 concreto 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 ofertem 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

1 - FORNECEDOR

Razão Social: ZPA UNIBUS S/ANome Fantasia: ZPAEndereço: R. GUARANI 303CEP: 85501 040Município: **PATO BRANCO**UF: **PR**FONE: **(46)**

E-mail:

CNPJ/CPF: 60 701 190 /1116 -07

2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: INGRESY K. ROSAUGESCARGO: GERENTERG/CPF: 094 746 629 -08

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 10:40 horas do dia 20 do mês de Mai 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 CG61, às 10 h 44 m, sendo o atendimento realizado às 10 h 54 m, conforme documentos em anexo.



A large blue curved arrow is drawn across the page, starting from the top left and ending near the bottom right.

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 R Ingredy Karin 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 *



ITAU 1235 20/05/24 10:54 0054.33
ITAU 1235 20/05/24 10:54 0054.33

AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 004 /2024

1 - FORNECEDOR

Razão Social: BANCO SANTANDER BRASIL S.ANome Fantasia: SANTANDEREndereço: RUA ARARIBÓIA, 264 - SALA 03CEP: 85501-260Município: PATO BRANCOUF: PRFONE: (46)

E-mail:

CNPJ/CPF: 90 400 888/3056 87

2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: JONAS MATTOSCARGO: GERENTERG/CPF: 784760 MAT. Funcional

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 1017 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 blue ink signature or mark across the page.

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

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO	
Recebi a 2ª via em: 02/07/24.	
Ass: <i>JONAS MIRIZI</i>	

SENHA	IMPRESSÃO	INÍCIO	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 Mattias
Gerente Geral
Mat. 784760





PROCON - PATOBRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1525 / (46) 3902-1289
E-mail: procon@patobranco.pr.gov.br / whats app: (46) 99132-4388

AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 005/2024

1 - FORNECEDOR

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

2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: FABIANE STAONIK
CARGO: GERENTE DE MÓDULOS
RG/CPF ou MATRÍCULA: 3152 364-1 MTS. PUNC

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 1051 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 CA 112, às 10 hr 53 min, sendo o atendimento realizado às 10 hr 58 min, conforme documentos em anexo.

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

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO

Nome:

Recebi a 2ª via em: 02/07/24

Ass:

Fabiane Stadnik
Gerente de Serviços
Mat. 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
(Horario local)

Protocolo: 000000050

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



PROCON - PATO BRANCO

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 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: <u>Francisco Marcellino</u>		
CARGO: <u>GERENTE</u>		
RG/CPF ou MATRÍCULA: <u>635 061 069 53</u>		

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:
Às <u>11:22</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 CXC 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 Giovani Paghoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc" Portaria nº 03/2022-Procon	Matrícula: 5.176-4
Ass.	

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO	
Nome: <u>Francisco Marcellino</u>	
Recebi a 2ª via em: <u>21/07/24</u> .	
Ass:	

CAIXAAGÊNCIA: 0602
Ag. Pato Branco**Local de seu atendimento:** Ambiente:
TERREO Mesa:
01 a 08 e 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

CÓDIGO ECONÔMICO FEDERAL
0602 - PATO BRANCO, PR
DATA: 02/07/2024
TERMINAL: 1108 NSU: 000588 HORA: 11:34:19
AUT.: 0017COMPROVANTE DE DEPÓSITO
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

INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS
ALO CAIXA: 4004 0104 (CAPITAIS E REGIÕES
METROPOLITANAS)

ALO CAIXA: 0800 104 0104 (DEMAIS REGIÕES)

SAC CAIXA: 0800 726 0101

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

PORTAL FALE CONOSCO:

www.caixa.gov.br/faledconosco/
ouvidoria.caixa.gov.br/08007267474



PROCON - PATOBRANCO

Rua Aranibóia, 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 N° 007/2024

1 - FORNECEDOR

Razão Social: BANCO BRADESCO S.A	Nome Fantasia: BRADESCO	
CNPJ: 60.746.948/0553-67	E-mail:	CEP: 85.501-050
Endereço: RUA GUARANI, 261		
Município: PATO BRANCO	UF: PR	FONE: 46 - 3313-9000

2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: Veridiana Mortes Coradlin
CARGO: GERENTE ADM
RG/CPF ou MATRÍCULA: 9312 936 MTF FUNC.

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

Às 1332 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 0022, às 13 hr 34 min, sendo o atendimento realizado às 13 hr 37 min, conforme documentos em anexo.

3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE

Nome: Adriano Giovani Pagnoncelli
Cargo: Fiscal "ad hoc" Matrícula: 5.176-4
Portaria nº 03/2022-Procon
Ass.

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO

Nome: Veridiana M. Coradlin
Recebi a 2ª via em: 02/07/24.
Ass: Jul
Veridiana M. Coradlin
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

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



PROCON - PATOBRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel: (46) 3902-1825 / (46) 3902-1289
E-mail: procon@patobranco.pr.gov.br / what's app: (46) 99132-4388



AUTO DE CONSTATAÇÃO N° 008/2024

1 - FORNECEDOR

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

2 - PREPOSTO (EMPREGADO):

NOME: *INGREDY KARIN RODRIGUES*
CARGO: *GERENTE*
RG/CPF ou MATRÍCULA: *987270622 MTS FUNC.*

3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO:

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.

3 - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE

Nome: Adriano Giovanni Pagnoncelli	
Cargo: Fiscal "ad hoc"	Matrícula: 5.176-4
Portaria nº 03/2022-Procon	

Ass.

4 - ASSINATURA DO PREPOSTO

Nome: *INGREDY K. RODRIGUES*
Recebi a 2ª via em: 02/07/24.

Ass:

Ingridy Karin Rodrigues
Ingridy Karin Rodrigues
Gerente Geral Agências
987270622

taú Unibanco S.A.



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:

C598

02/07/2024 13:42

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



BEM-VINDO AO BANCO ITAU
AGENCIA: 1235

EVITE FILAS
PAGUE SUAS CONTAS ATRAVES DE:

- CORRENTISTA:

- DEBITO AUTOMATICO
- CAIXAS ELETRONICOS
- BANKLINE

- NAO CORRENTISTA:

- CORRESPONDENTE BANCARIO (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>