

Clipping

Quarta-feira, 28 de maio de 2014

DFISC	
Autuação de bancos	3
Telefonemas de cobrança	1
Notificação Fnac	1
TOTAL	5



Internet

Autuação de bancos

Procon-SP autua bancos má prestação do serviço relacionada à demora do atendimento aos consumidores.

Portal Bragança- 28.05.14

<http://noticias.portalbraganca.com.br/economia/procon-sp-autua-bancos-ma-prestacao-do-servico-relacionada-a-demora-do-atendimento-aos-consumidores.php>

Procon-SP autua bancos má prestação do serviço relacionada à demora do atendimento aos consumidores.

28 de maio de 2014

Por Da Redação



28 agências bancárias serão autuadas pela Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, o motivo da sanção aplicada aos fornecedores é a má prestação do serviço relacionada à demora do atendimento aos consumidores. Veja aqui os bancos autuados.

Durante a fiscalização, o Procon-SP considerou diversos itens: quantidade de guichês disponíveis, caixas em funcionamento, quantidade de consumidores na fila, quantidade de terminais existentes no autoatendimento e presença de orientadores. Para as autuações o Procon-SP se baseia em compromisso firmado entre as instituições financeiras e a Febraban (Federação Brasileira de Bancos), que indica o tempo máximo de espera – período compreendido entre a entrada do consumidor na fila e o início do seu atendimento – de 20 minutos para dias normais e de 30 minutos para dias de pico. O monitoramento aconteceu tanto em dias de pagamento como nos outros dias normais. A equipe de fiscalização monitorou um total de 82 agências bancárias, as quais tinham reclamação registrada por consumidores no atendimento do Procon-SP. A operação, feita em diversas regiões da Capital, foi realizada em maio de 2014.

Banco	Agências Fiscalizadas	Agências Autuadas
HSBC	2	0
Banco do Brasil	6	3
Itaú	5	0
Bradesco	32	18
Santander	14	5
CEF	23	2

Os fornecedores responderão a processo administrativo, assegurada ampla defesa, podendo ao final serem multados. As multas variam entre, aproximadamente R\$ 494,00 a R\$ 7.416.546,55. O consumidor que tiver dúvidas ou quiser fazer uma reclamação, pode procurar o Procon de sua cidade ou um dos canais de atendimento da Fundação:

Orientações: 151 (Só para a capital).

Pessoalmente: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Sábados, das 7h às 13h, nos postos dos Poupatempo, sujeito a agendamento e distribuição de senha. Telefone: 0800-772-3633.

Sé - Praça do Carmo, S/N, Centro.

Santo Amaro - Rua Amador Bueno, 176/258 – São Paulo – SP (próximo ao Largo Treze de Maio).

Itaquera - Av. do Contorno, S/N, Itaquera (ao lado do metrô).

Nos postos dos Centros de Integração da Cidadania (CIC) Norte, Leste, Oeste, São Luiz e Feitico da Vila, de segunda a quinta-feira, das 9h às 15h. No CIC Imigrantes o atendimento é às quartas-feiras, das 9h às 15h.

Fax: (11) 3824-0717.

Cartas: Caixa Postal 1151, CEP 01031-970, São Paulo-SP.

Atendimento eletrônico: No caso problemas com compras feitas pela internet, a reclamação pode ser registrada diretamente no site do Procon-SP pelo endereço: http://www.procon.sp.gov.br/atendimento_texto.asp. O endereço eletrônico também está aberto para orientação sobre qualquer outro problema de consumo.

Na Grande São Paulo e interior, o consumidor pode procurar o órgão municipal.

Informações sobre o trabalho do Procon-SP no site: www.procon.sp.gov.br

Com Informações do Procon-SP.



pesquisar...

Home

A Contec

Contec Online

Convenções e Acordos

Jurídico / Legislação

Agenda

Multimídia

Clipping

Contato

Twitter »

Tweets

Follow

Seja bem-vindo a Contec. Quarta, 28 Maio 2014

Inf.14/692 - Procon-SP vai autuar 29 agências bancárias por espera

Ligado 27 Maio 2014.

Curtir

Compartilhar

0

Tweet

3

g+

0



Cliente deve aguardar no máximo 20 minutos em dias normais e meia hora em dias de pico; das 29 agências, 19 são do Bradesco

O Procon-SP vai autuar 29 agências de 4 bancos em São Paulo. O longo tempo de espera enfrentado por clientes e a ausência de atendimento preferencial são as principais causas das sanções que deverão ser impostas pelo órgão de defesa do consumidor.

Em maio, a equipe de fiscalização do Procon monitorou 83 agências na capital paulista que tinham reclamações registradas por clientes. Para avaliar o atendimento, o órgão se baseou em compromisso firmado entre as instituições financeiras e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) de que o cliente pode esperar no máximo por 20 minutos em dias normais e 30 minutos em dias de pico.

As agências mal avaliadas são do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Santander. Das 29 agências, 19 pertencem ao Bradesco, 5 ao Santander, 3 ao Banco do Brasil e 2 à Caixa.

De acordo com o Procon, foi registrada demora de 1h09 para atendimento comum e 1h23 para atendimento preferencial numa agência do Bradesco na Estrada do Campo Limpo.

Os bancos responderão a processo administrativo, segundo o Procon, e as multas poderão variar entre R\$ 494 e R\$ 7.416.546,55.

Fonte: Estadão

Diretoria Executiva da CONTEC

Procon-SP autua 28 bancos; multas podem chegar a R\$ 7 milhões

Limeira notícias- 27.05.14

<http://www.limeiranoticias.com.br/site/noticias.php?id=21543&cat=3/nacional/procon-sp-autua-28-bancos-multas-podem-chegar-a-r-7-milhoes>



Nacional



Notícias

Cidade

Esportes

Entretenimento

Polícia

Nacional

Mundo

Publicado: 27/05/2014 - 15:13

Procon-SP autua 28 bancos; multas podem chegar a R\$ 7 milhões

Por: Redação LN



A Fundação **Procon**-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, vai autuar 28 agências bancárias pelo motivo da sanção aplicada aos fornecedores é a má prestação do serviço relacionada à demora do atendimento aos consumidores. [Clique aqui](#) e veja os bancos autuados.

Durante a fiscalização, o **Procon**-SP considerou diversos itens: quantidade de guichês disponíveis, caixas em funcionamento, quantidade de consumidores na fila, quantidade de terminais existentes no autoatendimento e presença de orientadores. Para as autuações o **Procon**-SP se baseia em compromisso firmado entre as instituições financeiras e a Febraban (Federação Brasileira de Bancos), que indica o tempo máximo de espera - período compreendido entre a entrada do consumidor na fila e o início do seu atendimento - de 20 minutos para dias normais e de 30 minutos para dias de pico. O monitoramento aconteceu tanto em dias de pagamento como nos outros dias normais.

A equipe de fiscalização, realizada em maio, monitorou um total de 82 agências bancárias, as quais tinham reclamação registrada por consumidores no atendimento do **Procon**-SP.

Os fornecedores responderão a processo administrativo, assegurada ampla defesa, podendo ao final serem multados. As multas variam entre, aproximadamente R\$ 494,00 a R\$ 7.416.546,55.

Telefonemas de cobrança

Lei impõe horários para empresa cobrar por telefone

A Cidade – 27.05.14

<http://www.jornalacidade.com.br/noticias/economia/NOT,0,0,955961,Lei+impoe+horarios+para+empr+esa+cobrar+por+telefone.aspx>

A CIDADE

Ribeirão Preto, 28 de maio de 2014

NOTÍCIAS

MULTIMÍDIA

ESPECIAIS

BLOGS

PROMOÇÕES

ASSINATURAS

Usuário:

Senha:

Entrar

Es

Home > Notícias > Economia > Notícias

Curtir

Compartilhar

0

Tweetar

0

0

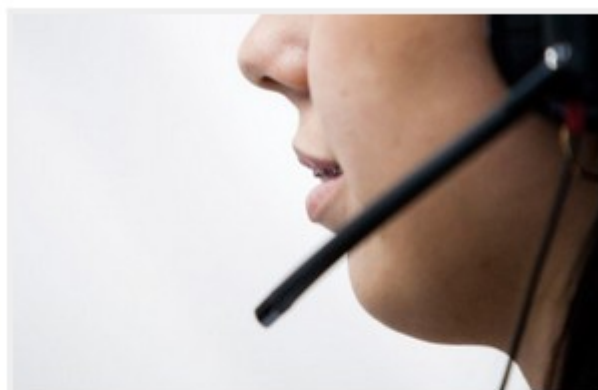
Lei impõe horários para empresa cobrar por telefone

De segunda a sexta, o consumidor não pode ser incomodado depois das 20h

27/05/2014 - 22:56

Alterar o tamanho da letra **A+** **A** **A-**

Jornal A Cidade - Raissa Scheffer



A legislação que determina horários para cobranças por meio de telefonemas entrou em vigor na quinta-feira no Estado de São Paulo (Foto: Weber Sian / A Cidade)

As empresas que quiserem cobrar clientes inadimplentes têm agora horário estipulado por lei.

As ligações não podem ser feitas após as 20h durante a semana e depois das 14h aos sábados.

As cobranças por telefones estão proibidas nos domingos e feriados. Quem desrespeitar pode ser multado em até R\$ 7,2 milhões.

A Lei nº 431/13 vale desde a última quinta-feira em todo o Estado de São Paulo e tem como base o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O artigo 71 do código já proíbe que a cobrança de dívidas interfira no trabalho, descanso ou momento de lazer dos consumidores.

De acordo com o **Procon**-SP, a lei sancionada na última quinta-feira complementa os limites que estão no código ao definir os horários em que as cobranças podem ser feitas.



Garde, do Procon de Ribeirão: 'lei garante os direitos' (Foto: F.L.Piton / A. Cidade)

"Não pode haver cobrança que cause constrangimento ou que comprometa o lazer e as horas vagas do consumidor. Essa lei garante esse direito", diz Paulo Garde, chefe do Procon Ribeirão.

Segundo ele, as ligações em horários indevidos acontecem com frequência com o objetivo das empresas conseguirem localizar o cliente.

Prazo

Agora, quem desrespeitar o limite será punido com multa, pois a lei não estipula um prazo para adaptação das empresas.

De acordo com Luciano Souza, assessor técnico do Procon-SP, quem desrespeitar a lei será multado conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor.

"O valor dessa multa é o resultado de uma conta que leva em consideração a capacidade econômica da empresa em questão, a gravidade da infração e vantagem auferida", diz.

Recebeu ligação fora do horário? Vá ao Procon

Quem receber uma ligação de cobrança após as 20h durante a semana, depois das 14h aos sábados ou a qualquer horário em domingos e feriados precisa registrar queixa no Procon contra a empresa.

De acordo com Paulo Garde, chefe do Procon Ribeirão, o cliente precisa pegar o maior número de informações possível. "Ele deve anotar o número de telefone, o horário e a data em que recebeu a ligação e solicitar um protocolo ao atendente que fez o contato. Com esses dados fica mais fácil comprovar a denúncia."

Após a queixa, caberá à Fundação Procon-SP, vinculado à Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, realizar a fiscalização junto às empresas.

LIMITES IMPOSTOS PELA LEI

A LEI PASSOU A VIGORAR NA ÚLTIMA QUINTA-FEIRA, DIA 22 DE MAIO

HORÁRIOS EM QUE AS EMPRESAS PODEM ENTRAR EM CONTATO COM O CLIENTE QUE ESTÁ DEVEDOR:

- DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA**
Das 8h às 20h
- AOS SÁBADOS**
Das 8h às 14h
- DOMINGOS E FERIADOS**
Não é permitido ligações

PUNIÇÃO PARA AS EMPRESAS QUE DESRESPEITAREM OS HORÁRIOS

A multa pode variar de R\$ 440 a R\$ 7,2 milhões

EM CASO DE DESRESPEITO, O CONSUMIDOR PODE DENUNCIAR

As denúncias podem ser feitas no Procon de Ribeirão Preto.

Disk Procon 0800.7729198

Fonte: Procon-SP

Notificação Fnac

Fnac ainda não conseguiu permissão para vender produtos sem imposto em loja de Guarulhos

R7- 27.05.14

<http://noticias.r7.com/economia/fnac-ainda-nao-conseguiu-permissao-para-vender-produtos-sem-imposto-em-loja-de-guarulhos-27052014>



Publicidade

Gmail for Business
Seja mais profissional com o e-mail personalizado do Google Apps.

Comece já o teste gratuito



Notícias, Entretenimento, Esportes, Fotos e Vídeos **BUSCAR** E-mail @R7.com Senha

[Página inicial](#) | [Notícias](#) | [Entretenimento](#) | [Esportes](#) | [Vídeos](#) | [Rede Record](#) | [Shopping](#) | [Serviços](#) | [Home](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#)



Você está aqui: Página Inicial/Notícias/Economia

Economia

Imposto de Renda 2014 | Nov

27/5/2014 às 14h14 (Atualizado em 27/5/2014 às 15h39)

Fnac ainda não conseguiu permissão para vender produtos sem imposto em loja de Guarulhos

Em nota, rede afirma estar providenciando documentos para atuar como "free shop" em GRU

[Recomendar](#) [Tweeter](#) [G+](#) [Pin it](#) RECEBA NOTÍCIAS NO SEU CELULAR Texto: -A +A

- 28 de Maio de 2014
- Notícias
- Baboo
- Bahia
- Brasil
- Brasil Escola
- Carros
- Cidades
- Dicionário
- Dino
- Distrito Federal
- Downloads
- Duelos
- Economia**
- Contábeis
- Notícias
- Fotos
- Glossário
- Enquetes
- Mural
- Vídeos
- Educação
- Empregos
- Esquisitices
- Imóveis
- Internacional
- Jus Navigandi
- Minas Gerais
- PR Newswire
- Previsão do Tempo
- Prisma
- Todos Blogs

Do R7



Fnac foi notificada pelo **Procon** e pode pagar multa de R\$ 7,2 milhões
Reprodução/Facebook

Após receber notificação do **Procon** (e **ameaça de multa de R\$ 7,2 milhões**), a rede de comércio varejista Fnac informou nesta terça-feira (27) que está providenciando a documentação necessária para obter a autorização e atuar como free shop na loja inaugurada no novo terminal do aeroporto de Guarulhos.

A notificação por possível propaganda enganosa poderia render uma multa de até R\$ 7,2 milhões para a rede, **conforme noticiou o R7 no último dia 21 de maio**.

O **Procon** utilizou como base as matérias publicadas pelo jornal Folha de S.Paulo, que mencionava a possível venda de produtos importados por um valor abaixo do praticado nos Estados Unidos na loja que ainda seria inaugurada.

Leia mais notícias de Economia e ajuste suas contas

Em nota, a rede afirma ainda que nenhum dos produtos importados estão bloqueados pela Receita, conforme informou outra reportagem do jornal paulistano.

— A Fnac Brasil informa que, ao contrário do que foi veiculado nos últimos dias, não possui nenhum processo de importação bloqueado por parte da secretaria da Receita Federal do Brasil ou atrasos desta que impactem em sua operação.

Na nota enviada hoje ao **R7**, a Fnac ressalta estar prestando aos órgãos de defesa do consumidor todos os esclarecimentos solicitados com relação à loja instalada no novo terminal de Guarulhos.