



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias
Segmento: Tempo de Atendimento e Infraestrutura

Autos de Infração nº: **009/17**, 035/17, 048/17.

Infrator: Banco Santander SA (2260) CNPJ 90.400.888/1201-21

Endereço: Av. Cel. Carneiro Júnior, 326, centro, CEP 37.500-018

EMENTA: Auto de infração. Ação de Fiscalização das Agências Bancárias. 2ª Fase. Infraestrutura e tempo de espera na fila de atendimento. 15 Minutos. Cartazes de fixação obrigatória. Procon e CDC. Presença de assentos para usuários que aguardam atendimento. Leis Municipais 2.247/99 e 3.037/14. Lei Estadual 11.823/95 e Lei Federal 12.291/10. Ausência de infração. Auto julgado insubsistente.

Vistos etc.

Trata-se de processo administrativo iniciado através de lavratura de auto de infração, nos termos do art. 33, II, do Decreto Federal 2.181/97, proveniente da ação de fiscalização das agências bancárias, em face do fornecedor **Banco Santander SA** (2260) CNPJ 90.400.888/1201-21, com endereço na Av. Cel. Carneiro Júnior, 326, centro, CEP 37.500-018, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ação, foram realizadas 3 (três) visitas, em datas e horários diversos e foram fiscalizados o cumprimento das seguintes leis:

a) **Lei Municipal 2.247/99** – Tempo de Atendimento 15 min..

Tempo máximo de atendimento 15 minutos.

Existência de cartazes e avisos.

b) **Lei Municipal 3.037/14** – Assentos de espera

Existência de assentos para usuários que aguardam o atendimento.

Identificação dos assentos destinados ao atendimento preferencial.



c) **Lei Estadual MG 11.823/95** – Informações sobre Procon
Existência de cartaz com informações órgão oficial de defesa do consumidor.

d) **Lei Federal 12.291/10** – Exemplar do CDC
Presença de exemplar (cópia física) do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme se depreende da leitura dos Autos de Infração, não foi verificada nenhuma infração no momento das visitas.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo os Autos de Infração atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

Assim, em face do exposto, considerando a ausência de irregularidades, **julgo insubsistente** as infrações, na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97.

Tendo sido julgado insubsistente, recorro de ofício ao órgão recursal, na forma do art. 52 do Decreto Federal nº 2.181/97. Intime-se. Publique-se.

Encaminhe os autos para análise do recurso necessário.

Itajubá-MG, 03 de outubro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 07/11/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10794>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Santander_AI009-17.pdf