

ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO Nº 1

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

REFERÊNCIA LEGAL:

Lei Federal nº 7.102/1983 (Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros).
 Lei Federal nº 10.048/2000 (Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica).
 Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).
 Lei Federal nº 12.291/2010 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).
 Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor -CDC).
 Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal - CP).
 Lei Estadual nº 11.666/1994 (Acessibilidade aos prédios).
 Lei Estadual nº 12.971/1998 (Obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e postos de serviços das instituições bancárias e financeiras).
 Lei Estadual nº 14.235/2002 (Lei dos Quinze Minutos).
 Lei Estadual nº 14.788/2003 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).
 Resolução Bacen nº 4.648/2018 (Dispõe sobre o recebimento de boleto de pagamento com a utilização de recursos em espécie).
 Resolução CMN nº 3.919/2010 (Cobrança de Tarifas).
 Resolução CMN nº 4.196/2013 (Transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços).
 Resolução CMN nº CMN 4.860/2020 (Instituição de Ouvidorias).
 Resolução CMN nº 4.648/2018 (Dispõe sobre o recebimento de boleto de pagamento com a utilização de recursos em espécie).
 Resolução CMN nº 4.949/2021 (Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços).
 Carta Circular Bacen nº 3.594/2013 (Esclarece disposições contidas nas Resoluções CMN nº 3.919, de 25/11/10 e CMN nº 4.196, de 15/03/13).
 Circular Bacen nº 3.598/2012 (Institui o boleto de pagamento e suas espécies e dispõe sobre a sua emissão e apresentação e sobre a sistemática de liquidação das transferências de fundos a eles associadas).
 Circular Bacen nº 3.656/2013 (Altera a Circular nº 3.598, de 6 de junho de 2012).
 Convenção entre Instituições do Sistema Financeiro Nacional, relacionada com a emissão, apresentação, processamento e a liquidação interbancária dos boletos de pagamento, de 30/05/14.

1. DEVER DE INFORMAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.1	O fornecedor divulga em suas dependências, em local visível e em formato legível as situações que impliquem recusa no recebimento de boletos, pagamentos por meio de cheque ou nos serviços prestados nos postos instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo? ¹²³	Resolução nº 4.949/2021, art. 5º, § 3º; Lei nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação

¹ O fornecedor deverá informar as situações que impliquem em recusa, conforme caso, detalhas abaixo:

I - ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;

II - ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de cheque;

III - aos postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores, conforme a regulamentação específica sobre dependências; e

² Nos termos da Circular Bacen nº 3.656/2013, os boletos vencidos podem ser pagos em qualquer agência bancária, e não apenas na instituição financeira em que foram emitidos.

³ Não há obrigatoriedade de recebimento de títulos com valor igual ou superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme estabelecido na Resolução Bacen nº 4.648/2018.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.2	O fornecedor possui afixado em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre a existência de Ouvidoria da própria instituição, o número de telefone para acesso gratuito, bem como acerca de sua finalidade e forma de utilização?	Resolução CMN nº 4.860/2020, art. 7º, II e III, “a”; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III, art. 7º e art. 31.	Negativa	Autuação

2. TABELAS

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
2.1	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais? ⁴	Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 2º, art. 15, I; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação

⁴ Para verificar o cumprimento deste item, o agente fiscal deverá verificar se a tabela contém as informações relacionadas abaixo:

TABELA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

I – Conta corrente de depósitos à vista:

- () fornecimento de cartão com função débito;
- () fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas;
- () fornecimento de segunda via do cartão com função débito, 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 até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- () fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento;
- () realização de consultas mediante utilização da internet;
- () realização de duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- () compensação de cheques;
- () fornecimento de extrato consolidado, até 28 de fevereiro de cada ano, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a, no mínimo, tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e arrendamento mercantil;
- () prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

II – Conta de depósitos de poupança:

- () fornecimento de cartão com função movimentação;
- () fornecimento de segunda via do cartão com função movimentação, 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 até dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento;
- () realização de até duas transferências, por mês, para conta de depósitos de mesma titularidade;
- () fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias;
- () realização de consultas mediante utilização da internet;
- () fornecimento de extrato consolidado, até 28 de fevereiro de cada ano, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a, no mínimo, tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e arrendamento mercantil;
- () prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
2.2	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos da Tabela I, anexa à Resolução CMN nº 3.919/2010?	Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 3º e art. 15, II; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
2.3	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários I para pessoas naturais? ⁵	Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 6º c/c art. 15, III; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
2.4	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários II para pessoas naturais? ⁶	Resolução CMN nº 4.196/2013, arts. 2º e 3º; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação

⁵ Para verificar o cumprimento deste item, o agente fiscal deverá verificar se a tabela contém as informações relacionadas abaixo:

TABELA DO PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS PRIORITÁRIOS I

- () confecção de cadastro para início de relacionamento;
- () oito saques por mês, sendo quatro gratuitos e quatro tarifados;
- () quatro extratos mensais, sendo dois gratuitos e dois tarifados;
- () dois extratos referente a um período;
- () quatro transferências mensais entre contas na própria instituição, sendo duas gratuitas e duas tarifadas;
- () valor total dos serviços considerando a sua utilização individual;
- () valor mensal cobrado pelo pacote.

⁶ Para verificar o cumprimento deste item, o agente fiscal deverá verificar se a tabela contém as informações relacionadas abaixo:

TABELA DO PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS PRIORITÁRIOS II

- () confecção de cadastro para início de relacionamento;
- () fornecimento de doze folhas de cheque, sendo dez gratuitas e duas tarifadas;
- () oito saques por mês, sendo quatro gratuitos e quatro tarifados;
- () seis extratos mensais, sendo dois gratuitos e quatro tarifados;
- () dois extratos referentes a um período;
- () uma transferência por meio de DOC ou por meio de TED;
- () quatro transferências mensais entre contas na própria instituição, sendo duas gratuitas e duas tarifadas;
- () valor total dos serviços considerando a sua utilização individual;
- () valor mensal cobrado pelo pacote.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
2.5	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários III para pessoas naturais? ⁷	Resolução CMN nº 4.196/2013, arts. 2º e 3º; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
2.6	O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários IV para pessoas naturais? ⁸	Resolução CMN nº 4.196/2013, arts. 2º e 3º; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
2.7	O fornecedor informa o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de serviços para pessoas naturais, além das citadas?	Resolução CMN nº 3.919/2010, Art. 15, V e Parágrafo Único; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação

⁷ Para verificar o cumprimento deste item, o agente fiscal deverá verificar se a tabela contém as informações relacionadas abaixo:

TABELA DO PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS PRIORITÁRIOS III

- () confecção de cadastro para início de relacionamento;
- () fornecimento de quinze folhas de cheque, sendo dez gratuitas e cinco tarifadas;
- () dez saques por mês, sendo quatro gratuitos e seis tarifados;
- () oito extratos mensais, sendo dois gratuitos e seis tarifados;
- () quatro extratos referentes a um período;
- () duas transferências por meio de DOC ou por meio de TED;
- () seis transferências mensais entre contas na própria instituição, sendo duas gratuitas e quatro tarifadas;
- () valor total dos serviços considerando a sua utilização individual;
- () valor mensal cobrado pelo pacote.

⁸ Para verificar o cumprimento deste item, o agente fiscal deverá verificar se a tabela contém as informações relacionadas abaixo:

TABELA DO PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS PRIORITÁRIOS IV

- () confecção de cadastro para início de relacionamento;
- () fornecimento de vinte folhas de cheque, sendo dez gratuitas e dez tarifadas;
- () doze saques por mês, sendo quatro gratuitos e oito tarifados;
- () oito extratos mensais, sendo dois gratuitos e seis tarifados;
- () quatro extratos referentes a um período;
- () três transferências por meio de DOC ou por meio de TED;
- () oito transferências mensais entre contas na própria instituição, sendo duas gratuitas e seis tarifadas;
- () valor total dos serviços considerando a sua utilização individual;
- () valor mensal cobrado pelo pacote.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
2.8	O fornecedor esclarece que os valores das tarifas constantes nas tabelas mencionadas no item 2 foram estabelecidos pela própria instituição financeira?	Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 15, VI; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação

3. TEMPO DE ATENDIMENTO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
3.1	O fornecedor atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional? ⁹¹⁰	Lei Estadual nº 14.235/2002, art. 1º; Lei Federal nº 8.078/1990 art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação
3.2	O fornecedor entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora exata da retirada da senha? ¹¹	Lei Estadual nº 14.235/2002, art. 2º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação

4. LIMITAÇÃO DE ATENDIMENTO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
4.1	O fornecedor impede o acesso, recusa, dificulta ou impõe restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou	Resolução CMN nº 4.949/2021; Circular Bacen nº 3.598/2012, art. 6º; Convenção entre instituições do SFN, de 30/05/2014 Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV.	Positiva	Autuação

⁹ O agente fiscal deverá retirar uma senha ou acompanhar a senha retirada por um consumidor ou ainda anotar os dados pessoais (nome completo, RG e/ou CPF e endereço) e o horário de abordagem do último cliente existente na fila, para iniciar a contagem do tempo de atendimento. Sempre que possível, irá anexar ao auto a senha de atendimento utilizada, com a comprovação do horário no início efetivo do atendimento.

¹⁰ O agente fiscal deverá marcar INAPLICÁVEL no caso de ausência de caixas de atendimento convencional na agência bancária.

¹¹ O agente fiscal deverá marcar INAPLICÁVEL no caso de ausência de caixas de atendimento convencional na agência bancária.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
	usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais? ¹² 1314151617			

5. SEGURANÇA NO ATENDIMENTO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
5.1	O fornecedor dispõe de cabines individuais, divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro? ¹⁸	Lei Estadual nº 12.971/1998, art. 2º VI, VII; Lei Federal 8.078/1990, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
5.2	O fornecedor mantém, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (agências, postos de serviço e quiosques dos caixas eletrônicos)?	Lei Estadual nº 12.971/1998, arts. 1º, 3º A e 3º C; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII.	Negativa	Autuação
5.3	O fornecedor, mantém em suas dependências, vigilante regulamentado e incumbido da segurança ostensiva, durante todo o período de atendimento ao público? ¹⁹ 20	Lei Estadual nº 12.971/1998, art. 1º).	Negativa	Autuação

¹² O agente fiscal deverá observar que este item não se aplica nas situações abaixo:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando:

- a) não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou
- b) o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição;

II - ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;

III - ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de cheque;

IV - às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;

V - aos postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores, conforme a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

¹³ O agente fiscal deverá observar que é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

¹⁴ A limitação do atendimento deve ser observada indistintamente em relação a clientes e a não clientes, exceto pelas cooperativas de crédito, conforme detalhado a nota abaixo.

¹⁵ As cooperativas de crédito devem informar em suas dependências, em local visível e em formato legível, se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados, assegurando nesse caso as condições previstas neste item.

¹⁶ No caso de ausência de caixas de atendimento convencional na agência bancária, o agente fiscal deverá avaliar se houve limitação no atendimento apenas nos outros canais de atendimento presenciais.

¹⁷ O agente fiscal deverá observar que a simples solicitação de dados do consumidor, como por exemplo o número do CPF, não implica, necessariamente, em restrição do atendimento, sendo fundamental a avaliação de outros elementos no momento da fiscalização, para concluir se o fornecedor realmente dificulta ou limita o atendimento.

¹⁸ No caso de autuação, o agente fiscal deverá realizar registros fotográficos de vários ângulos do local onde existam ou deveriam existir cabines, divisórias ou similares e anexá-los ao referido auto para instrução do feito e notificar o fornecedor a apresentar o croqui que indique a localização no estabelecimento.

¹⁹ A Portaria do Departamento da Polícia Federal nº 3.233/2012-DG/DPF (art. 2º, III), estabelece que o vigilante é o profissional capacitado em curso de formação, empregado de empresa especializada ou empresa possuidora de serviço orgânico de segurança, registrado no DPF, e responsável pela execução de atividades de segurança privada.

²⁰ Os serviços de vigilância serão executados por profissional qualificado nos termos da Lei Federal nº 7.102/1983, regulamentada pelo Decreto nº 89.056/1983, devendo, para o exercício da profissão, preencher os seguintes requisitos, nos

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
5.4	O fornecedor dispõe, em todos os acessos destinados ao público, porta eletrônica de segurança, giratória individualizada, provida de detector de metais, travamento e retorno automático e abertura ou janela para depósito de metal detectado?	Lei Estadual 12.971/1998, art. 2º, I.	Negativa	Autuação
5.5	O fornecedor dispõe de câmeras de vídeo internas e externas, com armazenamento de imagens por trinta dias?	Lei Estadual 12.971/1998, art. 2º, III.	Negativa	Autuação
5.6	O fornecedor dispõe de alarme sonoro a ser acionado pelo usuário do serviço em caso de emergência, monitorado por empresa de segurança?	Lei Estadual 12.971/1998, art. 2º, V.	Negativa	Autuação
5.7	O sistema de segurança ostensivo do fornecedor, além dos itens citados anteriormente, possui, pelo menos, mais um dos dispositivos descritos na nota abaixo? ²¹	Lei Federal nº 7.102/1983, arts. 1º e 2º.	Negativa	Autuação

6. ACESSIBILIDADE

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
6.1	O fornecedor mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada?	Lei Estadual nº 11.666/1994, art. 3º, § 4º; Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VII.	Negativa	Autuação

7. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

termos do art. 15 da Lei: I. Ser brasileiro. II. Ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos. III. Ter instrução correspondente à quarta série do primeiro grau. IV. Ter sido aprovado em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos da Lei Federal nº 7.102/1983. V. Ter sido aprovado em exame psicotécnico e de saúde física e mental. VI. Não ter antecedentes criminais registrados. VII. Estar quite com as obrigações eleitorais e militares.

²¹ Dispositivos de segurança:

I - equipamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens que possibilitem a identificação dos assaltantes;

II - artefatos que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; e

III - cabine blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
7.1	O fornecedor proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa com sessenta ou mais anos de idade, a pessoa idosa com oitenta ou mais anos de idade dentre os demais idosos, as pessoas com deficiência, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos? ²²	Lei Federal nº 10.048/00, art. 1º; Lei Federal nº 13.146/2015, art. 9º e Lei Federal nº 10.741/2003, art. 3º, § 2º.	Negativa	Autuação

8. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
8.1	O estabelecimento mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor? Informa, junto aos caixas, em local visível e de fácil leitura, os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta."?	Lei Federal nº 12.291/2010, art. 1º e Lei Estadual nº 14.788/2003, arts. 1º e 2º.	Negativa qualquer resposta	Notificação de advertência ou autuação

9. FISCALIZAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
9.1	O fornecedor permite o livre acesso dos agentes fiscais do Procon ao estabelecimento, não se opondo à ação fiscalizatória rotineira ou em cumprimento à decisão administrativa do Promotor de Justiça de defesa do consumidor?	Código Penal, arts. 329 e 330 e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 55, § 4º.	Negativa	Autuação

²² Os acompanhantes ou atendentes pessoais das beneficiárias do atendimento prioritário serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade.