



Caixa de Camboriú terá controle de tempo de atendimento

20/05/2004

A agência da Caixa Econômica Federal (CEF) do município de Camboriú, em Santa Catarina, terá que imprimir o horário de chegada e de atendimento do cliente em suas senhas, para facilitar a fiscalização do tempo de espera nas filas. A determinação é do Superior Tribunal de Justiça.

A mesma estratégia já foi adotada no Distrito Federal e em São Luís. Agora, os ministros entenderam que a Lei Municipal 2.002/2000, que estabeleceu a nova regra no balneário, é legal. A agência da CEF recorreu ao STJ tentando reverter determinação do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, sediado em Porto Alegre (RS).

Segundo a relatora do processo, ministra Eliana Calmon, da 2ª Turma, os desembargadores federais asseguraram a competência do município para legislar sobre assuntos de interesses locais, como é o caso da defesa do consumidor. “Somente a municipalidade poderá acompanhar efetivamente o tratamento dispensado pelos bancos a seus clientes”, registrou.

A ministra também ressaltou que a lei questionada não afeta a política administrativa das instituições financeiras e não interfere em competência da União, como alegou a Caixa. Isso porque a norma não pretende regular a atividade bancária. Eliana Calmon reforça que o objetivo é apenas o de qualificar o atendimento ao público. E que também não se trata de fixar horários.

A mesma posição tem o Supremo Tribunal Federal, “que vem acolhendo como constitucional a lei municipal que disciplina o atendimento ao público dentro das agências bancárias”, completou a relatora. O STF determinou ser de competência do município legislar sobre a instalação de sanitários e bebedouros nos bancos.

Eliana Calmon lembrou, ainda, que o Procon, em uma tentativa de solucionar o problema, vem estabelecendo senhas com registro do horário de chegada e de atendimento ao cliente. E assim manteve a decisão de segunda instância. (STJ)

Resp 467.451

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-mai-20/caixa_camboriu_controle_tempo_atendimento/