



Banco Itaú S.A.

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Jabaquara – São Paulo – SP

07-12/13-10-0000000

São Paulo, 04 de novembro de 2013.

Ref.: Ofício n.º 1055/2013/GP

Excelentíssimo Sr. Vereador Ednei Lázaro da Costa Carreira,

Reportamo-nos aos termos contidos no expediente sob referência, mediante o qual o senhor solicita esclarecimentos sobre a emissão de comprovantes de pagamentos, conforme Requerimento de n.º 993, de autoria do Vereador Reinaldinho.

Inicialmente, é importante destacar algumas das características da atual tecnologia utilizada pela maioria dos estabelecimentos comerciais, o papel termossensível, que é amplamente adotado como comprovante das operações realizadas. Entre as vantagens oferecidas pelo termossensível está a agilidade, ausência de ruído, sustentabilidade, durabilidade e qualidade da impressão.

Nesse sentido, é de se destacar que a impressão termossensível é três vezes mais rápida do que a impressão em papel comum, o que propicia agilidade no atendimento, reduzindo o tempo de espera, uma das maiores reivindicações dos usuários dos serviços bancários.

Por outro lado, conforme especificações técnicas obtidas junto às empresas fornecedoras da impressão em papéis termossensíveis, a vida útil dos dados impressos nesses papéis é de 5 anos, se realizada a guarda na forma indicada: sem exposição ao sol, lâmpadas fluorescentes, fontes de calor, umidade excessiva, contato direto com plásticos, óleos ou produtos químicos.

Além disso, nessa modalidade de impressão elimina-se o risco de emissão de documentos em branco, o que pode ocorrer devido a problemas com a fita entintada da impressão de impacto. A tecnologia oferece também melhor qualidade resolutiva e possui capacidade de impressão gráfica, a exemplo de imagens de documentos e cheques.

Ainda que assim não o fosse, é importante observar que além do próprio comprovante emitido no momento da operação, possuem os clientes outros canais para acessar as informações relativas às operações realizadas, como, por exemplo, por meio do extrato bancário.

Ainda, é possível obter, a qualquer tempo, uma segunda via do comprovante do pagamento efetuado, diretamente junto à agência do titular da conta ou por meio do internet banking. No caso do internet banking, a impressão é feita pelo próprio cliente.

Há de se esclarecer, ainda, que, no caso de contas de consumo (luz, água, telefone etc.) a informação sobre o não pagamento usualmente é inserida no boleto relativo ao período (mês) seguinte, podendo o consumidor imediatamente tomar as providências para, utilizando o comprovante impresso no caixa eletrônico ou a segunda via obtida pelos meios acima citados, comprovar tal pagamento junto ao fornecedor do serviço correspondente.

Outro ponto a ser observado é que com a edição da Lei Federal nº 12.007, de 29.07.2009, as pessoas jurídicas prestadoras de serviços, públicos ou privados, passaram a emitir e encaminhar ao consumidor a declaração de quitação anual de débitos. Tal documento, nos termos do artigo 4º da mencionada Lei, substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitantes dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

Portanto, a comprovação da quitação das obrigações pagas pelo consumidor pode ser comprovada por meio do documento de quitação anual, sendo que o objetivo da Lei nº 12.007/2009 é justamente permitir que um único documento substitua os recibos e comprovantes dos pagamentos mensais efetuados no período por ele abrangido.

Ressaltamos que esta Instituição Financeira adota todas as medidas necessárias para assegurar o rigoroso respeito a todos os direitos de seus clientes e usuários.

Aproveitamos a oportunidade para apresentar nossas mais cordiais saudações, e colocamo-nos à disposição.

Atenciosamente,



Luciana Nicola
Relações Governamentais e Institucionais
luciana.nicola@itau-unibanco.com.br