


## Notícias

---

### DECISÃO

17/05/2019 06:50

## Clientes que receberam comprovante bancário em papel térmico poderão pedir segunda via gratuitamente

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) manteve acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) que determinou ao Banco Santander que forneça aos seus clientes, gratuitamente, a segunda via dos comprovantes impressos em papel termossensível nos terminais de autoatendimento. A segunda via, quando solicitada, deverá ser fornecida por até cinco anos após o encerramento da conta. 

Os papéis termossensíveis, ou térmicos, são conhecidos por se desbotarem rapidamente, o que faz desaparecer a mensagem impressa. Para evitar que as informações se apaguem novamente, a segunda via deverá ser emitida aos consumidores em outro tipo de papel.

O entendimento da turma é inédito no âmbito do STJ e foi fixado de forma unânime em ação civil pública.

“Condicionar a durabilidade de um comprovante às condições de armazenamento, além de incompatível com a segurança e a qualidade que se exige da prestação de serviços, torna a relação excessivamente onerosa para o consumidor, parte mais sensível da relação, que, além dos custos de emitir um novo comprovante, em outra forma de impressão (fotocópia), por sua própria conta, teria o ônus de arcar em caso de perda com uma nova tarifa pela emissão de segunda via do recibo, o que se mostra abusivo e desproporcional”, apontou o relator do recurso especial, ministro Luis Felipe Salomão.

Na ação civil pública contra o Banco Santander, o Instituto de Defesa do Consumidor e do Trabalhador de Teresópolis (RJ) buscava impedir a utilização do papel termossensível nas máquinas de autoatendimento e pedia a emissão gratuita da segunda via dos comprovantes. O instituto também requeria a fixação de R\$ 3 milhões a título de indenização por danos morais coletivos.

### Simple verificação

O juiz de primeiro grau julgou procedente o pedido de fornecimento gratuito da segunda via dos comprovantes – vedado o uso de papel termossensível –, mas negou o pedido de abstenção de utilização desse tipo de papel e a condenação em danos

morais. O TJRJ excluiu da condenação apenas a obrigação de o banco publicar a sentença em jornal de grande circulação.

Por meio de recurso especial, a instituição financeira alegou que a emissão dos comprovantes pelas máquinas de autoatendimento em papel termossensível cumpre a função de verificação, pelo usuário, da regularidade da transação bancária realizada.

Segundo o banco, os comprovantes não visam conferir ao consumidor um meio de prova – por isso o caráter transitório do documento. A instituição também apontou que o cliente dispõe de outros meios para a verificação das transações, como o acesso à conta pela internet.

## Vício do serviço

O ministro Luis Felipe Salomão destacou que o Código de Defesa do Consumidor previu que o fornecedor responderá pelos vícios de qualidade que tornem os serviços impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor ou, ainda, pelos decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

No caso dos autos, Salomão afirmou que a impressão termossensível, apesar da vantagem do baixo custo, tem como problema a possibilidade de que a mensagem se apague com o tempo. Segundo o relator, por sua própria escolha e em busca de maiores lucros, a instituição bancária passou a ofertar o serviço de forma inadequada, emitindo comprovantes cuja durabilidade não atende às exigências do consumidor, violando o princípio da confiança.

“É da natureza específica do tipo de serviço prestado emitir documentos de longa vida útil, a permitir que os consumidores possam, quando lhes for exigido, comprovar as operações realizadas, não cabendo, por óbvio, a argumentação de desgaste ou deterioração natural da impressão no papel”, afirmou o relator.

## Alternativas

Ao negar provimento ao recurso do banco, Salomão também lembrou que estão em andamento discussões legislativas sobre a substituição das impressões em papéis termossensíveis. Nesses debates, apontou o ministro, tem-se levantado como desafio da medida a necessidade de substituição de todo o parque tecnológico das empresas.

Por outro lado, há proposta alternativa no sentido de que os fornecedores enviem aos consumidores, em formato eletrônico, os comprovantes das transações bancárias realizadas nos caixas eletrônicos.

“Assim, malgrado o vício do serviço, penso que agiu bem o acórdão recorrido em determinar, mantendo a sentença de piso, apenas a abstenção da cobrança pela emissão de segunda via do comprovante, que não seja em papel termossensível (sob pena de renovar o problema do desbotamento de informações), como suficiente para assegurar o cumprimento dos direitos do consumidor e dos preceitos da Lei

8.078/1990, até que eventual normativo disponha ou determine de forma diversa”, concluiu o ministro.

**Esta notícia refere-se ao(s) processo(s):**

- **REsp 1414774**

Atendimento à imprensa: (61) 3319-8598

[imprensa@stj.jus.br](mailto:imprensa@stj.jus.br)

Informações processuais: (61) 3319-8410

[informa.processual@stj.jus.br](mailto:informa.processual@stj.jus.br)



---

+55 61 3319.8000

---