



12649148



08000.034388/2020-14



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria-Executiva  
Núcleo Postal

## ANEXO IV

### TERMO DE CONDIÇÕES PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

#### 1. OBJETO DO TERMO

1.1. Apresentar as condições para registro de manifestação, sendo cabível indenização ou restituição de valores postais, por meio de pagamento de indenização dos serviços postados com código de rastreamento(registro).

#### 2. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

2.1. De acordo com o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu Art. 2º, consideram-se Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

2.2. Para fins do disposto no Art. 3 do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considera-se:

I - *reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;*

2.3. Reclamação no âmbito dos CORREIOS é a manifestação que deve ser registrada para acusar falta, vício ou falha na prestação do serviço ou na entrega do objeto postal.

2.4. O remetente, detentor de contrato ou destinatário podem formalizar uma manifestação relativa aos serviços por meio do portal dos CORREIOS na internet, Central de Atendimento dos CORREIOS, ou ainda por meio dos canais disponíveis aos clientes elegíveis, conforme Política Comercial dos CORREIOS.

2.5. O detentor de contrato que atua como concentrador de encomendas nacionais deverá receber as reclamações relativas aos serviços de encomendas nacionais realizadas por seus autorizados e, se procedente, registrá-las por meio do portal ou Central de Atendimento dos CORREIOS. Além de responsabilizar-se pelo ressarcimento aos seus autorizados dos valores relativos a indenizações pagas e pela restituição aos CORREIOS de valores devidamente corrigidos em decorrência de ações judiciais movidas por seus autorizados contra os CORREIOS.

2.6. Solicitação de ressarcimento por eventual falta, vício ou falha na prestação do serviço, relativa a objeto postal registrado postado na modalidade a faturar é cabível apenas ao detentor do contrato.

2.7. O detalhamento sobre a necessidade de registro pelos canais de atendimento dos CORREIOS e os tipos de manifestações, critérios e motivos de solicitação de ressarcimento ou

inconformidade na entrega, dos prazos para registro e resposta às manifestações estão dispostas no Termo de Uso do Fale Conosco no portal dos CORREIOS.

### **ATRASO**

2.8. Atraso consiste quando a entrega, primeira tentativa de entrega ou disponibilização do objeto postal para retirada tenha ocorrido após o prazo estabelecido, sem causa justificável.

2.9. Em caso de devolução de valores em decorrência de atraso na entrega, não haverá devolução de valores pagos por serviços adicionais ou embalagens.

2.10. Não é considerado atraso no caso em que o objeto postal for disponibilizado ao destinatário para entrega em unidade dos CORREIOS (entrega interna) no prazo previsto.

2.11. Não serão aceitas reclamações por atraso após a primeira tentativa de entrega no prazo ou na devolução ao remetente.

2.12. Os CORREIOS não se responsabilizam e não concedem indenizações para atrasos decorrentes de endereçamento incorreto ou incompleto.

2.13. Não será considerado atraso o objeto postal:

a) Entregue depois do prazo previsto por motivo de erro de endereçamento, inadequação do rótulo ou de embalagem, inconformidade de declaração de conteúdo ou em caso fortuito ou de força maior.

b) Retido ou requisitado para fiscalização por autoridades competentes, tais como a Receita Federal, Receita Estadual, Vigilância Sanitária ou autoridade ambiental no prazo previsto de entrega. Ou para pagamento de tributos pelas autoridades competentes no Brasil, em algum país de trânsito, ou no país de destino, cujas despesas fiquem a cargo do remetente.

c) Encaminhado para localidade sem entrega domiciliar ou para entrega em unidade dos CORREIOS (entrega interna) quando disponibilizado ao destinatário no prazo previsto.

d) Não serão acatadas solicitações de indenização por atraso nem haverá devolução de valores por serviços não prestados para objeto postal cuja suspensão da entrega tenha sido solicitada pelo remetente ou detentor do contrato.

2.13.1. Regras para indenização por atraso para os serviços de encomendas nacionais:

a) SEDEX Hoje: 100% para entrega a partir das 19h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em 30% para entrega entre 18h16 e 18h59. Entrega realizada até às 18h15 não será indenizada.

b) SEDEX 10: 100% para entrega a partir das 11h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em para entrega entre 10h16 e 10h59. Entrega realizada até as 10h15 não será indenizada.

c) SEDEX 12: 100% para entrega a partir das 13h. Devolução proporcional do valor pago pela postagem em para entrega entre 12h16 e 12h59. Entrega realizada até as 12h15 não será indenizada.

d) SEDEX: devolução proporcional do valor pago pela postagem sendo 15% para entrega a partir do 6º dia til da data prevista, 10% de quatro a cinco dias úteis e 5% quando o atraso for de um a três dias úteis.

e) PAC: devolução proporcional do valor pago pela postagem sendo 15% para entrega a partir do 11º dia til da data prevista, 10% de seis a dez dias úteis e 5% quando o atraso for de um a cinco dias úteis.

2.13.2. Regras para indenização por atraso para os serviços de exportação:

a) Exporta Fácil Premium: devolução do valor dos preços postais pagos quando o prazo de entrega for superior ao prazo informado no momento da postagem.

b) Exporta Fácil Expresso: devolução de 20% dos valores dos preços postais pagos quando o prazo de entrega for superior ao dobro do prazo informado no momento da postagem.

2.13.3. Regra para indenização por atraso para os serviços:

a) Carta, Mala Direta Endereçada e Impresso: Indenização de 10% sobre o preço cobrado pelo serviço principal, pago quando da postagem, sem os serviços adicionais.

b) Telegrama: indenização de 50% do valor do serviço principal (tarifa do telegrama pago), vigente na data de postagem, sem os serviços adicionais.

3. **SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO**

3.1. Solicitação de ressarcimento é um tipo de reclamação relacionada à não entrega de objeto postal ou à desconformidade do serviço prestado, quando procedente, podendo ensejar ressarcimento proporcional ao vício de qualidade.

3.2. São passíveis de ressarcimento o extravio e a avaria, e, de devolução dos valores pagos a título de postagem, a entrega com atraso, proporcional ou total, de objetos postados com código de rastreamento.

3.3. Quando o objeto postal for postado na modalidade a faturar, a indenização é devida ao detentor do contrato. Quando for postagem à vista, a indenização é devida ao remetente.

3.4. O detentor do contrato que atua como concentrador de encomendas nacionais deverá receber as reclamações relativas aos serviços de encomendas realizadas por seus autorizados, se procedente, registrá-las por meio do portal ou Central de Atendimento dos CORREIOS. Deverá também se responsabilizar pelo ressarcimento aos seus autorizados dos valores relativos indenizações pagas e pela restituição aos CORREIOS de valores devidamente corrigidos em decorrência de ações judiciais movidas por seus autorizados contra os CORREIOS.

3.5. A entrega do objeto postal em local distinto do endereço do destinatário, quando decorrente de erro operacional irreparável, pode ensejar o pagamento da indenização automática ou do valor declarado, se houver, e a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto *ad valorem*.

3.6. Não cabe qualquer tipo de indenização, por parte dos CORREIOS, em caso de reclamação com alegação de não entrega de objetos simples, tendo em vista que as características de tratamento e distribuição impossibilitam o seu rastreamento.

3.7. Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos ou mal funcionamento do conteúdo do objeto postal decorrente de mal acondicionamento ou danificados por seus próprios componentes elétricos, magnéticos, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, dentre outros.

3.8. Os CORREIOS avaliarão a possível concessão de indenizações para objeto postal entregue com atraso, danificado ou extraviado em decorrência de situações de natureza fortuita ou de força maior, tais como tempestades, inundações, condições climáticas, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, embargo, terremotos, ciclones, guerra, greves, atos ou omissões de autoridades públicas.

3.9. Sinistro ou delito praticado contra a operação postal capaz de inviabilizar a entrega íntegra do objeto postal pode ensejar o pagamento da indenização automática ou do valor declarado, se houver, além da devolução dos valores pagos a título de postagem e dos serviços adicionais, exceto *ad valorem*, pela proporcionalidade do dano causado.

3.10. Quando os CORREIOS recuperarem a encomenda, após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, proceder-se-á a devolução da encomenda e dos valores pagos a título de postagem ao remetente ou ao detentor do contrato.

3.11. O pagamento de indenização ao titular da reclamação encerra a prestação do serviço.

3.12. Não haverá indenização acima do valor declarado, respeitados os limites para cada serviço ou contrato.

3.13. Não haverá qualquer tipo de indenização pelo motivo de suspensão de entrega solicitada e não realizada, pois a sua efetividade depende de viabilidade dos CORREIOS.

3.14. As formas de pagamento de indenização constam do Termo de Uso do Fale Conosco no portal dos CORREIOS

#### AVARIA

Avaria consiste em danos visíveis causados ao objeto em decorrência do trâmite postal.

3.15. A indenização é proporcional à avaria causada e pode ensejar o pagamento proporcional da indenização automática ou do valor declarado, se houver.

3.16. Nos casos de avaria total, além da totalidade da indenização, serão devolvidos os valores pagos a título de postagem, exceto os serviços adicionais e embalagem.

3.17. A utilização de embalagem inadequada ou do mal acondicionado não é passível de indenização por avaria.

3.18. É vedada a reclamação baseada em dano oculto.

#### EXTRAVIO

3.19. Extravio consiste no desconhecimento de localização no fluxo postal, do objeto após transcorridas as apurações necessárias e prazo previsto de entrega.

3.20. O extravio enseja o pagamento da indenização automática ou do valor declarado, se houver, juntamente com a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto *ad valorem*.

3.21. Quando os CORREIOS localizarem a encomenda nacional, proceder-se-á a devolução da encomenda e dos valores pagos a título de postagem ao detentor do contrato.

3.22. Estão previstas as seguintes regras para indenização:

Serviço	Motivo	Indenização
Carta Mala Direta Endereçada Impresso	Furto; roubo; espoliação; avaría e extravio	Sem Valor Declarado: - Devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos quando da postagem, acrescido de indenização constante na Tabela de Preços e Tarifas de Serviços Nacionais, correspondente ao Primeiro Porte da Carta Comercial, vigente na data da indenização.  Com Valor Declarado: - Devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos quando da postagem, acrescido do Valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i> )
Malote	Extravio ou perda	Devolução do preço da remessa acrescido do valor de indenização constante na tabela vigente na data da autorização do pagamento da indenização.
Encomendas nacionais	Extravio, roubo, entrega indevida	Devolução dos valores pagos pelo serviço de entrega, acrescidos dos valores dos serviços e produtos

		<p>adicionais adquiridos, exceto ad valorem.</p> <p>- Quando não contratado o serviço adicional de Valor Declarado, aos valores acima será acrescido o valor da indenização automática prevista para o serviço contratado;</p> <p>- Quando contratado o serviço adicional de Valor Declarado, aos valores acima será acrescido o valor total declarado, conforme Nota/Cupom Fiscal ou Formulário de Declaração de Conteúdo.</p>
	Espoliação, avaria total ou parcial	Os objetos postais que sofrerem espoliação, avaria total ou parcial serão indenizados, conforme resultados das apurações realizadas pelos Correios.
	Devolução indevida	Devolução dos preços postais pagos, bem como os valores dos serviços adicionais contratados, exceto o ad valorem.
	Por serviço não prestado	Devolução dos valores postais pagos, acrescidos dos serviços adicionais, se contratados.
Exporta Fácil	Extravio	<p>Quando houver contratação de indenização complementar, o montante a ser indenizado corresponderá à soma dos seguintes valores:</p> <p>- Valor contratado a título de indenização complementar e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que ocorreu a postagem.</p> <p>Quando NÃO houver contratação de indenização complementar, o montante a ser indenizado corresponderá à soma dos seguintes valores:</p> <p>- Valor da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço contratado e preços postais correspondentes à</p>

		execução do serviço equivalente, na data em que ocorreu a postagem.
Documento Internacional	Extravio	No caso de extravio de documento com registro, o montante a ser pago corresponderá ao valor relativo à indenização automática e os preços postais, constantes na tabela de preços e tarifas postais internacionais, na data em que ocorreu a postagem.
Exporta Fácil	Furto; Roubo; Avaria total	<p>Quando houver contratação de indenização complementar, o montante a ser indenizado corresponderá à soma dos valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor contratado a título de indenização complementar e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que ocorreu a postagem.</li> </ul> <p>Quando NÃO houver contratação de indenização complementar, o montante a ser indenizado corresponderá à soma dos valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço contratado e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que ocorreu a postagem</li> </ul>
Exporta Fácil	Espoliação; Avaria parcial	<p>No caso de espoliação ou avaria parcial do objeto internacional contendo mercadoria, quando tiver sido contratada indenização complementar, o montante a ser indenizado corresponderá ao valor da mercadoria faltante que consta na Nota Fiscal ou no AWB proporcional ao Valor Contratado.</p> <p>No caso de espoliação ou avaria parcial do objeto internacional contendo</p>

		mercadoria, quando NÃO tiver sido contratada indenização complementar, a importância a ser paga, a título de indenização, será equivalente ao dano causado, proporcional à fração da Indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço
--	--	---

#### 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Os CORREIOS não se responsabilizam por lucros cessantes, prejuízos indiretos ou benefícios não realizados em decorrência da não conformidade da prestação dos serviços.

#### 5. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

5.1. A prestação do serviço postal está regulamentada pela Lei 6.538/1978 de 22 de junho de 1978, sendo observado todos os tratados e convênios que o Brasil faça parte, além dos regulamentos específicos inerentes à atividade postal.



Documento assinado eletronicamente por **SANDRA CHAVES VIDAL, Coordenador(a)-Geral de Gestão Documental e Serviços Gerais**, em 21/09/2020, às 17:19, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA SALIM SILVEIRA SIMÕES, Chefe do Núcleo Postal**, em 21/09/2020, às 17:36, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **12649148** e o código CRC **B30923EA**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.