



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.354-B, DE 2010 **(Do Sr. Júlio Delgado)**

Dispõe sobre a compensação a clientes da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no caso de atraso ou extravio de objeto postal; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. VALADARES FILHO); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, com emenda (relatora: DEP. LUIZA ERUNDINA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24,
II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer da relatora
- Emenda oferecida pela relatora
- Parecer da Comissão
- Emenda adotada pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, determinando o pagamento de ressarcimento ao cliente da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos no caso de descumprimento de condições de entrega de objeto postal.

Art. 2º O art. 12 da Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 12. O regulamento disporá sobre as condições de aceitação, encaminhamento e entrega dos objetos postais, compreendendo, entre outras, código de endereçamento, formato, limites de peso, valor e dimensões, acondicionamento, franqueamento, registro e prazos de entrega. (NR)

§ 1º Todo objeto postal deve conter, em caracteres latinos e algarismos arábicos e no sentido de sua maior dimensão, o nome do destinatário e seu endereço completo.

§ 2º Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, podem ser usados caracteres e algarismos do idioma do país de destino. (NR)

§ 3º O descumprimento dos prazos e demais condições de entrega de objetos postais pela empresa responsável pelos serviços postais ensejará ressarcimento ao cliente, cujo valor poderá variar, conforme o atraso ou dano praticados:

I – de 20% a 80% da tarifa ou preço cobrado por serviço sem valor declarado;

II – de 20% a 100% do valor do objeto, quando este for declarado. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O recebimento, tratamento e expedição de objetos pela ECT é tratado pela Lei nº Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, que é omissa em relação a atrasos e danos sofridos pela correspondência. É igualmente omissa a tal respeito a

Portaria nº 311, de 18 de dezembro de 1998, do Ministério das Comunicações, que disciplina a distribuição postal e estabelece os prazos de entrega.

Trata-se de situação preocupante, tendo em vista a gradual queda de qualidade dos serviços postais. Segundo dados da própria ECT, em 2008 93,7% dos objetos foram entregues no prazo, diante de uma meta de 97%. Comparativamente, em 2004 esse índice superava os 95% para objetos postais simples e alcançava 99% para encomendas expressas e serviços agrupados, tais como os malotes.

Tais números podem, ainda assim, parecer auspiciosos, mas estamos falando de um volume de cerca de 6 bilhões de objetos postados anualmente. Isto significa que em 2008 a ECT atrasou a entrega de mais de 400 milhões de objetos. Certamente uma quantidade impressionante de episódios que geram insatisfação do consumidor.

Em pesquisa realizada em 2006 com usuários de serviços expressos, cerca de 54% declararam que o cumprimento do prazo de entrega representava o principal atributo de qualidade de seu interesse. Há, portanto, um distanciamento entre o que o usuário dos correios espera e o que a empresa efetivamente oferece.

Mesmo diante desse quadro que se configura preocupante, há que se reconhecer que a administração da ECT alcança resultados comparativamente superiores aos da maior parte dos países, inclusive desenvolvidos. Este não deve ser, porém, um argumento que justifique o volume de atrasos hoje crescente.

Para pressionar a ECT a resolver tal situação e estabelecer a possibilidade de ressarcimento do usuário no caso de atrasos, extravio ou dano provocado ao objeto postal, oferecemos a esta Casa proposição que modifica a Lei Postal, determinando o direito do usuário a pedir compensação por atraso no serviço, cujo valor esteja vinculado ao preço da postagem ou ao valor declarado, conforme o caso.

Esperamos, de tal modo, impor uma melhoria da qualidade dos serviços postais, de modo a situar a ECT entre as melhores empresas do País, ajudando-a a recuperar o elevado nível de confiança da população que chegou a alcançar em décadas passadas.

Em vista da relevância da iniciativa, esperamos contar com o apoio dos nobres Pares, indispensável à sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões, em 19 de maio de 2010.

Deputado JÚLIO DELGADO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 6.538, DE 22 DE JUNHO DE 1978

Dispõe sobre os Serviços Postais.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,

Faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte

Lei:

.....

**TÍTULO II
DO SERVIÇO POSTAL**

.....

Art. 12. O regulamento disporá sobre as condições de aceitação, encaminhamento e entrega dos objetos postais, compreendendo, entre outras, código de endereçamento, formato, limites de peso, valor e dimensões, acondicionamento, franqueamento e registro.

§ 1º Todo objeto postal deve conter, em caracteres latinos e algarismos arábicos e no sentido de sua maior dimensão, o nome do destinatário e seu endereço completo.

§ 2º Sem prejuízo do disposto neste artigo, podem ser usados caracteres e algarismos do idioma do país de destino.

Art. 13. Não é aceito nem entregue:

I - objeto com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares ou com as previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;

II - substância explosiva, deteriorável, fétida, corrosiva ou facilmente inflamável, cujo transporte constitua perigo ou possa danificar outro objeto;

III - cocaína, ópio, morfina, demais estupefacientes e outras substâncias de uso proibido;

IV - objeto com endereço, dizeres ou desenho injuriosos, ameaçadores, ofensivos à moral ou ainda contrários à ordem pública ou aos interesses do País;

V - animal vivo, exceto os admitidos em convenção internacional ratificada pelo Brasil;

VI - planta viva;

VII - animal morto;

VIII - objeto cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega ao destinatário;

IX - objeto cuja circulação no País, exportação ou importação, estejam proibidos por ato de autoridade competente.

§ 1º A infringência a qualquer dos dispositivos de que trata este artigo acarretará a apreensão ou retenção do objeto, conforme disposto em regulamento, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

§ 2º O remetente de qualquer objeto postal é responsável, perante a empresa exploradora do serviço postal, pela danificação produzida em outro objeto em virtude de inobservância de dispositivos legais e regulamentares, desde que não tenha havido erro ou negligência da empresa exploradora do serviço postal ou do transportador.

.....

.....

PORTARIA Nº 311, DE 18 DEZEMBRO DE 1998

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, Interino, no uso das atribuições que lhe oferece o artigo 87, Parágrafo único, inciso II e IV da Constituição, e com suporte do Decreto nº 2.389, de 18 de novembro de 1997, resolve:

Art. 1º Disciplinar a distribuição postal de objetos dos serviços de carta, de telegrama, de impresso e de encomenda não urgente, de acordo com os princípios gerais definidos nesta Portaria.

Art. 2º Determinar que a distribuição postal de que trata art. 1º seja realizada nos municípios caracterizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, da seguinte maneira:

I - em domicílio;

II - centraliza em Unidade Postal ou em Módulo de Caixas Postais Comunitárias - CPC.

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

O Projeto de lei nº 7.354, de 2010, de autoria do Deputado Júlio Delgado, dispõe sobre a compensação a clientes da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no caso de atraso ou extravio de objeto postal.

Em seu art. 1º, é enunciado o propósito da matéria, que é o de modificar a Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, para determinar o pagamento de ressarcimento ao cliente da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos no caso de descumprimento de condições de entrega de objeto postal.

Já a maneira como tal compensação deve ser feita está inscrita no art. 2º, o qual comanda uma alteração no art. 12 da Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978. Pelo Projeto de lei nº 7.354, de 2010, o prazo de entrega deve fazer parte do regulamento sobre as correspondências. Em consequência dessa nova obrigação, mantém-se o teor dos atuais §§ 1º e 2º do referido art. 12, acrescentando-se-lhe um § 3º, segundo o qual o descumprimento dos prazos e demais condições de entrega de objetos postais pela empresa responsável pelos respectivos serviços ensejará ressarcimento ao cliente, cujo valor poderá variar, conforme o atraso ou

dano praticados, de 20% a 80% da tarifa ou preço cobrado por serviço sem valor declarado; ou de 20% a 100% do valor do objeto, quando este for declarado.

O art. 3º da dispõe a entrada em vigor da lei em que a proposição vier a se transformar.

Segundo o Deputado Júlio Delgado, faltam, na lei e na portaria sobre postagens, regras quanto ao cumprimento de prazo. E que uma norma nesse sentido poderá trazer maior eficiência, por um lado, e maior respeito aos usuários, por outro. Em sua justificção, o autor alega que, comparativamente a instituições similares em outros países, os Correios brasileiros apresentam altos índices de cumprimento de prazos. Entretanto, tais padrões já foram maiores no passado, e que é necessário estabelecer sanções para o caso de atrasos na entrega de objetos postais.

O Projeto de lei nº 7.354, de 2010, foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor, de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos dos arts. 24, II, e 54, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

II – VOTO DO RELATOR

Nos termos do art. 32, V, *b* e *c*, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), à Comissão de Defesa do Consumidor, compete a apreciação de matérias que disponham sobre relações de consumo e medidas de defesa do consumidor, situação em que se enquadra o Projeto de lei nº 7.354, de 2010.

Do ponto de vista do respeito aos consumidores, a proposição representa um avanço nas relações de prestação de serviços, principalmente quando se leva em conta a centralidade dos Correios em nosso país, no que diz respeito às prerrogativas em seu setor.

Entre os princípios do Código de Defesa do Consumidor – a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 –, está o da racionalização e melhoria dos serviços públicos, conforme preceituado em seu art. 4º, VII, ao tratar da Política Nacional das Relações de Consumo.

Entendemos, assim, ser meritório o Projeto de lei nº 7.354, de 2010, devendo ser aprovado por esta comissão.

Sala da Comissão, 3 de maio de 2011.

Deputado VALADARES FILHO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 7.354/2010, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Valadares Filho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Roberto Santiago - Presidente, Ricardo Izar - Vice-Presidente, Ana Arraes, Carlos Sampaio, Chico Lopes, Eli Correa Filho, Gean Loureiro, José Carlos Araújo, Joseph Bandeira, Otoniel Lima, Raimundão, Reguffe, Walter Ihoshi, Dimas Ramalho, Fabio Trad, Nilda Gondim e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 25 de maio de 2011.

Deputado ROBERTO SANTIAGO
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em regime conclusivo, o projeto de lei em tela, que objetiva alterar a Lei dos Serviços Postais – Lei nº 6.538, de 1978, para estabelecer que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) deva ressarcir seus clientes, em caso de atraso na entrega ou dano ao objeto postal.

O autor da proposição, Deputado Júlio Delgado, aponta na Justificativa que a ECT tem o reconhecimento da sociedade brasileira pela sua competência e qualidade dos serviços prestados, entretanto é fato que 400 milhões de objetos postais são entregues com atraso todos os anos no País, o que evidencia a pertinência de medidas adicionais para aperfeiçoamento da qualidade.

O texto, que já foi aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor, chega a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e

Informática para deliberação quanto ao mérito, órgão no qual, decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Regimento Interno da Câmara dos Deputados, em seu artigo 32, inciso III, alínea “g” define que os “serviços postais, telegráficos, telefônicos, de telex, de radiodifusão e de transmissão de dados”, que é o tema do Projeto de Lei nº 7.354, de 2010, são objeto de competência da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

As alterações propostas no texto em análise em nada colidem com o marco legal vigente para o setor postal, e contribuem para aperfeiçoar a prestação do serviço postal, que, por ser operado em regime de monopólio pela ECT, exige cuidados adicionais para que a qualidade e os preços sejam mantidos em níveis adequados.

Nesse contexto, o estabelecimento de penalidades adicionais à ECT para o caso de atraso na entrega ou dano ao objeto postal criará o incentivo legal necessário para que medidas adicionais de controle da qualidade sejam implementadas pela ECT com vistas a garantir à população brasileira a fruição de um bom serviço postal.

Para garantir que os mecanismos de controle e indenizações sejam aplicados somente aos objetos postais que possuem prazos e registros de entrega, apresentamos emenda de Relator que esclarece a manutenção das postagens simples.

Diante do exposto, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.354, de 2010, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em 17 de maio de 2016.

Deputada LUIZA ERUNDINA
Relatora

EMENDA

Acrescente-se ao Art.2º do projeto o seguinte §4º à nova redação do Art.12 da Lei 6.538, de 22 de junho de 1978:

“Art.

§4º Os objetos postais simples, por não possuírem prazos e possibilidade de rastreamento, não são submetidos aos procedimentos de indenização. ”

Sala da Comissão, em 17 de maio de 2016.

Deputada LUIZA ERUNDINA
 Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com emenda, o Projeto de Lei nº 7.354/2010, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Luiza Erundina.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Alexandre Leite - Presidente, Jorge Tadeu Mudalen e Tia Eron - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Celso Pansera, Eduardo Cury, Erivelton Santana, Fabio Reis, Francisco Floriano, Franklin Lima, Gilberto Nascimento, Hélio Leite, José Nunes, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Margarida Salomão, Missionário José Olímpio, Renata Abreu, Roberto Alves, Sandro Alex, Sibá Machado, Silas Câmara, Victor Mendes, Vitor Lippi, Wladimir Costa, Alexandre Valle, André Figueiredo, Flavinho, Goulart, Izalci, José Rocha, Josué Bengtson, Julio Lopes, Laudivio Carvalho, Nelson Meurer, Paulão, Rômulo Gouveia, Ronaldo Martins e Sóstenes Cavalcante.

Sala da Comissão, em 1 de junho de 2016.

Deputado ALEXANDRE LEITE
 Presidente

**EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO
PROJETO DE LEI Nº 7.354, DE 2010**

Dispõe sobre a compensação a clientes da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no caso de atraso ou extravio de objeto postal.

EMENDA Nº 1/16

Acrescente-se ao Art.2º do projeto o seguinte §4º à nova redação do Art.12 da Lei 6.538, de 22 de junho de 1978:

“Art.

.....

§4º Os objetos postais simples, por não possuírem prazos e possibilidade de rastreamento, não são submetidos aos procedimentos de indenização. ”

Sala da Comissão, em 1º de junho de 2016.

Deputado ALEXANDRE LEITE
Presidente

FIM DO DOCUMENTO