



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 551

---

**Processo nº 0039159-19.2016.4.02.5101 (2016.51.01.039159-3)**

**Autor: MINISTERIO PUBLICO FEDERAL.**

**Réu: ECT-EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS.**

---

ncc

### **SENTENÇA TIPO A - FUNDAMENTAÇÃO INDIVIDUALIZADA**

Trata-se de ação civil pública proposta pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** em face da **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT**, objetivando seja a ré condenada a: 1) “promover a redução do preço pago pelo serviço de entrega de encomendas em áreas com restrição de entrega nos casos em que ocorre a entrega interna (na agência dos Correios), em relação ao preço normal do respectivo serviço, em percentual a ser fixado pelo Juízo, não inferior a 25% (vinte e cinco por cento)”; 2) “cientificar o remetente de encomenda para localidade situada em área de risco, no momento da postagem, por escrito e de forma clara e destacada, de que a encomenda não será entregue na residência do destinatário, ficando apenas disponível para retirada na agência dos Correios”; 3) “efetuar a entrega do ‘aviso de chegada’ ao destinatário dentro do prazo contratado/divulgado para a entrega da encomenda, conforme a modalidade escolhida, no qual deve constar o endereço e o prazo para retirada”; 4) “divulgar, em seu *site*, consulta às áreas com restrição de entrega pelo CEP e pelo nome da rua, com listagens contendo as localidades com entrega interna e as localidades com prazo diferenciado de entrega, em cada município”; 5) “no Estado do Rio de Janeiro, promover a entrega interna das encomendas destinadas às áreas com restrição de entrega em agências situadas no mesmo bairro ou em bairros contíguos ao endereço do destinatário”; 6) “o prazo para retirada de encomendas nas agências dos Correios seja, no mínimo, de 15 dias contados da ciência do destinatário acerca da chegada de sua encomenda”; 7) “efetuar a entrega da encomenda nas agências dos Correios de maneira ágil e organizada,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 552

cujo tempo de espera não seja superior a vinte minutos”; 8) “fornecer nas agências que realizam o serviço de entrega interna de encomendas, condições físicas e operacionais adequadas ao atendimento ao público, inclusive com a disponibilização de assentos e banheiros, bem como de atendimento prioritário na forma dos artigos 1º e 2º da Lei nº 10.048/2000”; 9) “disponibilizar, nas agências em que realizado o serviço de entrega interna de encomendas no Estado do Rio de Janeiro, atendimento de segunda a sábado”; 10) “pagar indenização pelo dano moral coletivo causado a toda sociedade, em valor a ser arbitrado por V. Exa., não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos.”.

Afirma a parte autora, como causa de pedir, que instaurou o procedimento administrativo nº 1.30.001.005920/2011-81, posteriormente convertido em inquérito civil, após representação apresentada pelo Sr. Diego Henrique Martins dos Santos, que relata não terem sido entregues algumas encomendas em seu endereço em Ricardo de Albuquerque, permanecendo em agência dos Correios, sob o argumento de que a localidade é classificada como área de risco. Em 08.06.2012, instaurou o procedimento administrativo nº 1.30.001.002938/2012-10, destinado a apurar possível deficiência no serviço prestado pelo centro de entrega de encomendas dos Correios, localizado no bairro da Penha. Alega que, na instrução dos feitos, a ré afirmou que as encomendas destinadas a áreas com restrição de entrega (ARE) são classificadas quanto ao seu grau de periculosidade e adotadas uma das três providências de seu manual: escolta armada e ampliação do prazo de entrega em até sete dias corridos; entrega interna em unidade definida pela Diretoria Regional; e suspensão temporária da postagem, esta última nunca adotada. Aponta que se apurou a ausência de informação, no momento da postagem, acerca da citada restrição de entrega em áreas de risco ou no sítio eletrônico dos Correios. Assevera que expediu a Recomendação PR/RJ/CG nº 03/2014 para que os Correios fornecessem informações ao remetente e ao destinatário da encomenda postada para áreas de



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 553

risco, bem como para que fornecesse serviço mais eficiente, dentre outras medidas (f. 04), as quais, segundo a ré, demandariam implantação de novo sistema e de nova formatação do serviço. Implantado o novo sistema em janeiro/2015, o autor alega não ter havido melhora na prestação do serviço, cujas reclamações aumentaram. Argumenta que as principais deficiências do serviço são: cobrança do valor integral dos serviços; ausência de notificação sobre a chegada da encomenda para retirada em agência dos Correios; ausência de informação adequada na consulta ao CEP no site dos Correios; ausência de informação adequada ao remetente quando da postagem; condições inadequadas de atendimento aos consumidores nos centros de entrega de encomendas; retirada de encomenda em agência distante do endereço do destinatário; prejuízos decorrentes da devolução das encomendas ao remetente. Registra ter havido a instauração de procedimento sancionatório nº E-24/004/7411/2014 pela autarquia de proteção e defesa do consumidor no Estado do Rio de Janeiro em face da ECT.

A inicial vem adunada com procuração e documentos (fs. 56/365).

Decisão de fs. 374/377 indefere a tutela provisória.

A União não possui interesse em intervir no feito (f. 382).

Contestação na qual a ECT requer, em preliminar, o reconhecimento do direito a prazo quádruplo para contestar, em dobro para recorrer, duplo grau de jurisdição obrigatório, execução por precatório e isenção das custas. Afirma que os inquéritos abertos e que subsidiam a iniciam não possuem força probante, uma vez que foram lavrados sem investigação criteriosa. Alega não ser possível pleitear danos morais coletivos em demanda de danos individuais homogêneos e, subsidiariamente, a redução do montante pretendido. Alega ter ocorrido a prescrição de direitos a liquidação de danos ocorridos em prazo superior ao estipulado na Lei nº 8.078/90 (f. 392). No mérito, sustenta que a execução do serviço de distribuição domiciliar é realizada de acordo com a Portaria nº 26206/2015, do Ministério das Comunicações. Assevera estar desobrigada a



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 554

fazer entrega domiciliar em local sem condições legais para este fim, nos termos da Portaria nº 6206/2015, do Ministério das Comunicações. Aduz que as correspondências sempre são entregues, ainda que de forma interna. Sustenta que a entrega interna de correspondências foge ao sistema de fluxo postal normal e gera desequilíbrio econômico e administrativo, “haja vista que o sistema postal foi desenvolvido e existe em todo mundo para terminar na entrega ao respectivo destinatário e não retroceder para deixar a correspondência nos centros de distribuição e nas agências, na forma de posta restante’, como ocorre no Estado do Rio de Janeiro, em razão da flagrante ausência de segurança pública no Estado” (f. 394). Aponta ter sido proposta anterior ação civil pública nº 20105118000236-6, perante o Juízo Federal de Duque de Caxias, com o mesmo pedido referente à entrega domiciliar em todos os municípios da Baixada Fluminense, julgado improcedente. Alega que o consumidor é informado, no momento de postagem da correspondência, que a o CEP destinatário não recebe entrega externa, mas, sim, a interna. Nas encomendas realizadas por força de negócio jurídico de compra e venda realizada no varejo, a ECT informa o vendedor acerca das áreas de restrição, incumbindo a este último informar seus clientes e, se assim entender, contratar transportadores particulares. Sustenta que a entrega interna de uma encomenda é muito mais onerosa do que a entrega no endereço do destinatário, já que precisa disponibilizar espaço físico e pessoal para separar e entregar o objeto. Pugna pela improcedência dos pedidos (fs. 383/412).

O autor ratifica os termos de sua inicial e refutando os argumentos colacionados na contestação. Requer a produção de prova oral, reitera o pedido de inversão do ônus da prova (fs. 422/428). Acosta documentos, às fs. 482/488.

A ECT apresenta esclarecimentos e documentos (fs. 431/473).

É realizada audiência (fs. 530/541).

São apresentados memoriais pelo MPF e pela ECT (fs. 543/546 e 549/550, respectivamente).



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 555

É o relatório. **Fundamento e decido.**

De início, ressalto não mais subsistir o princípio da identidade física do juiz no atual Código de Processo Civil, que deixou de reproduzir a regra contida no artigo 132, do pretérito Diploma Processual. Note-se que a audiência de instrução e julgamento foi realizada em 2016, quando já se encontrava em vigor o Código de Processo Civil atual.

Também se aduz não mais se mostrar necessária a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ampla produção probatória no feito.

Reconheço, ainda, os privilégios avocados pela ECT, em sua peça de combate, com especial destaque para a isenção no recolhimento das custas processuais, prazo em dobro para recorrer, duplo grau de jurisdição e regime especial de precatório para pagamento de seus créditos, ante a sua equiparação com a Fazenda Pública, com base no disposto no artigo 12, do Decreto-Lei nº 509/69, cuja constitucionalidade foi reconhecida pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 220.906, de relatoria do Ministro Maurício Corrêa, Tribunal Pleno, publicado em 14.11.2002 (imunidade tributária, direta ou indireta, impenhorabilidade de seus bens, rendas e serviços, foro, prazos e custas processuais).

No que se referem aos inquéritos civis, que precederam a inicial, estes constituem procedimento meramente informativo para colheita de substrato probatório mínimo, o que não ofende os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, uma vez que, durante o curso da demanda, as partes podem produzir o mais extenso conjunto de provas e afastar fatos sem suporte lógico.

Quanto ao pedido de dano moral coletivo, deixo para apreciar no mérito da causa.

Rejeito, ainda, a prescrição, arguida pela ré, uma vez que inexistente pedido de pretensão indenizatória individual dos usuários dos serviços dos Correios.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 556

Presentes, assim, as condições para o regular exercício do direito de ação e os pressupostos de desenvolvimento válido do processo e inexistentes prejudiciais, passo a examinar o mérito da causa.

O Ministério Público Federal postula, em síntese:

- 1 - redução de pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) do preço normal pago pelo serviço de entrega de encomendas em áreas com restrição de entrega, em que ocorra entrega interna (em agência dos Correios);
- 2 - comunicação por escrito ao remetente, no momento da postagem, de que a encomenda está situada em área de risco, não será entregue no endereço do destinatário e somente ficará disponível em agência dos Correios;
- 3 - entrega de aviso de chegada da encomenda ao destinatário, com o endereço e prazo para retirada, conforme o prazo contratado dentro da modalidade escolhida;
- 4 - divulgação, no endereço eletrônico da ré, de consulta às áreas com restrição de entrega por CEP e pelo nome da rua, com listagem das localidades com entrega interna e os prazos, em cada município;
- 5 - disponibilização de entrega interna de encomendas de áreas com restrição em agências dos correios situadas no mesmo bairro ou em bairros contíguos ao endereço do destinatário no Estado do Rio de Janeiro;
- 6 - prazo de, no mínimo, quinze (15) dias para retirada de encomenda de área com restrição em agências dos Correios, contados da ciência do destinatário sobre sua chegada;
- 7 - tempo de espera não superior a vinte (20) minutos e de forma organizada nas agências de entrega interna de encomenda de área de restrição;
- 8 - condições físicas adequadas, com assentos e banheiros, além de atendimento prioritário a idosos, deficientes, gestantes, lactantes e crianças (artigos 1º e 2º, Lei nº 10.048/00) nas agências de entrega interna de encomenda de área de restrição;
- 9 - atendimento de segunda a sábado nas agências de entrega interna de encomenda de área de restrição no Estado do Rio de Janeiro;
- 10 - pagamento de indenização não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de dano moral coletivo e em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos possui exclusividade para a prestação do serviço postal, porquanto seja serviço público, prestado em regime de monopólio e mantido pela União (artigo 21, X, da CF/88).

Nada obstante, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento da ADPF nº 46, ao reconhecer o monopólio das atividades postais, declarou recepcionada a Lei nº 6.538/78 e excluiu do conceito de serviço postal as encomendas e impressos.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 557

Por conseguinte, a atividade de entrega de encomenda, prestada pelos Correios, é de natureza concorrencial e está sujeita ao sistema de regras do Código de Defesa do Consumidor, previsto na Lei nº 8.078/90, que deve ser conciliado com a legislação própria do setor postal.

A hipótese trazida nestes autos restringe-se à falta de entrega de encomendas pelos Correios em áreas no Rio de Janeiro, consideradas de risco à vida dos carteiros e/ou alta incidência de furtos e roubos das mercadorias. Não se trata, portanto, da impossibilidade de entrega por ausência de dados suficientes do destinatário, como ruas sem código de CEP ou sem reconhecimento de sua existência pela municipalidade.

A partir de uma série de reclamações de usuários da ECT, o Ministério Público Federal instaurou, em 2011, inquéritos civis para apuração dos fatos.

Em contrapartida, os Correios apresentaram sucessivos comunicados acerca dos critérios adotados para incluir determinadas áreas como de restrição de entrega de mercadorias, bem como de medidas para tornar o serviço mais eficiente.

Nesse sentido, ainda em 2013, no inquérito civil nº 1.30.001.005920/2011-81, os Correios comunicaram a deflagração de melhoria no sistema de automação de sua rede de atendimento “SARA”, para veicular, no ato de postagem, mensagem no recibo do cliente de que o endereço do destinatário estaria classificado como área de risco e, portanto, com restrição de entrega (f. 71), o que alega ter concretizado em 31.01.2015 (f. 196).

Em 2014, a ECT implantou, em seu endereço eletrônico, sistema de consulta sobre restrição de entrega ou extensão do prazo de entrega mediante informação do CEP de origem e de destino (f. 73). Até a presente data, a estrutura de consulta se mantém inalterada (*ex vi*: [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br) - sistemas – áreas com restrição de entrega – consulta por CEP).



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 558

Em 2016, a ECT firmou o contrato nº 031 de prestação de serviço de escolta armada para cobertura de veículos próprios e terceirizados em operação (fs. 436/470), após a instauração de processo administrativo sancionatório nº E-24/004/7411/2014 pelo Procon/RJ acerca da falta de entrega de mercadorias a diversos usuários dos Correios (fs. 255 e 260). Não se sabe o resultado final deste feito administrativo.

Ainda no ano de 2016, o Ministério Público Federal recebeu novas reclamações de usuários dos Correios, relatando as mesmas mazelas quanto ao não recebimento de encomendas em suas residências e à precariedade de atendimento nos centros de entrega (CEEs - fs. 482/488).

Segundo o relato das testemunhas, colhido por este Juízo, pouca melhoria foi observada quanto aos serviços em foco. Destacam-se os seguintes trechos dos depoimentos:

Fs. 532/533: “(...) **destinatária de encomenda** transportada pelos Correios; que **reside em Campo Grande**; (...) que se trata de um condomínio novo na localidade; que as correspondências chegam normalmente em sua casa até hoje; que os problemas com as encomendas começaram no final do ano de 2014; que parou de receber encomendas; (...) que por vezes a informação constante do aludido sistema (dos Correios) não reflete com a realidade, pois já teve informação de que houve tentativa de entrega em sua residência quando ninguém foi a sua residência, pois passou todo o tempo em casa; que nunca recebeu nenhum aviso que tivesse que buscar sua encomenda em alguma agência dos Correios; que uma vez deixaram um papel escrito a mão dizendo onde deveria pegar sua encomenda, mas que era um papel comum, sem qualquer timbre dos Correios (...); que o CEE Bangu abre às 8:00h, (...) local é a céu aberto, apenas com um banquinho de madeira; que o piso é de cimento, mas localizado em rua de terra, sem nenhum grau de acessibilidade para algum deficiente físico; que nos últimos três meses, o esposo da depoente tem recebido em casa as encomendas necessárias ao desempenho de sua atividade profissional.”

Fs. 534/535 : “(...) utilizou os Correios como **destinatário**; que recebe em sua residência normalmente as correspondências; que as encomendas não entregues em sua casa, (...); que tal diferença independe do valor do produto, mas apenas de se tratar de envelope ou caixa; que as compras feitas que são entregues por transportador privado são entregues normalmente; que as encomendas que são enviadas pelo Correio não são entregues em sua casa há, pelo menos, um ano; que sua residência faz parte do bairro do Lins de Vasconcelos; que o restante do bairro é mais perigoso que a localidade em que reside; que seus vizinhos também não recebem encomendas; que se o remetente fornecer o código de rastreio do produto, consegue acompanhar pelo sistema dos Correios; que só recebe algum tipo de aviso em sua residência cerca de dois dias após a mesma





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 559

ser disponibilizada na agência de entrega; que uma de suas encomendas, a qual não tinha o código de rastreio, foi devolvida ao remetente por não ter sido retirada; que a testemunha somente veio a saber o ocorrido pelo remetente da encomenda, que havia sido entregue no Centro de Distribuição dos Correios em Benfica; que não recebeu qualquer aviso dos Correios acerca do ocorrido; que já teve que ir ao Centro de Distribuição em Benfica umas quatro ou cinco vezes, mas que atualmente suas encomendas estão sendo direcionadas para a agência do Méier, que é mais próxima de sua residência (...); que no Centro de Distribuição de Benfica as condições são muito precárias; que o Centro de São Cristóvão é mais organizado; que o Centro de Benfica é um portão de garagem que fica fechado, tendo que se bater para o segurança abrir; (...), que uma vez que o segurança abre a porta as pessoas são autorizadas a entrar, tratando-se o local de um galpão; que as pessoas ficam do lado de fora do galpão, mas em local com cobertura (...). o centro de distribuição de Benfica não dispõe de cadeiras, de modo que as pessoas ficam em pé aguardando atendimento; (...) que os funcionários da agência Méier são muito solícitos, apesar de seu reduzido número; que suas encomendas sempre se encontravam disponíveis para recebimento nos Correios.”

F. 536: “(...) que utiliza os Correios na maioria das vezes na qualidade de destinatário; que recebe esporadicamente em sua correspondência; (...); em se tratando de encomendas, nunca são entregues, tendo a testemunha que sempre se dirigir à agência para retirada; que o aviso dos Correios chega, em geral, com um mês de atraso, de modo que, se a pessoa não tiver acesso à internet ou não dispuser do código de rastreio, sua encomenda será devolvida ao remetente; que o prazo para retirada é de cinco dias; (...) suas encomendas são retiradas no Centro de Distribuição de Bangu, próximo à Avenida Brasil (...); que se trata de uma localidade bastante deserta (...); que não há local para sentar ou banheiro disponível aos clientes; que o local é aberto, sem qualquer cobertura para sol ou chuva (...).

F. 538: “(...) a testemunha é servidor do Ministério Público Federal; que foi a agência da Penha para verificar como estava se dando a questão das encomendas; que as condições para atendimento ao público eram muito precárias; que o espaço físico era bastante reduzido, com cerca de trinta metros quadrados, sem ventilação ou ar condicionado; (...) que não havia local para atendimento específico para idosos ou deficientes; que havia cadeiras, sendo que algumas sem encosto (...). uma das consumidoras reclamava que havia pago o valor do SEDEX mas que sua encomenda não foi entregue em sua residência, tendo demorado o mesmo tempo que uma encomenda comum (...).”

Fs. 540/541: “(...) é servidor do Ministério Público Federal; que foi designado para fazer um levantamento em três Centros de Distribuição dos Correios: Bangu, Olaria e São Cristóvão; que em Bangu (...) o atendimento é na parte externa do prédio, em cima de um carrinho improvisado para servir como mesa; que não há cobertura; que o aludido carrinho foi colocado do lado de fora do prédio dos Correios; que as pessoas são atendidas ali e os funcionários entram e saem do prédio com as encomendas; que somente há uma cobertura de uma telha de zinco, como se fosse uma marquise pequena; que as pessoas encontram-se submetidas ao sol e à chuva; que não tem banheiro; que tem apenas três bancos de madeira, sem encosto, onde cabem seis pessoas; que as demais ficam em pé na fila; quanto ao Centro de Distribuição de Olaria, (...) funciona dentro do galpão dos Correios; que a fila fica encostada na parede, pois os carros dos Correios ficam entrando e saindo a todo tempo; (...) sem ar



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 560

condicionado; que somente existem dois bancos de madeira mais à frente da fila e que o banheiro é o mesmo que os funcionários utilizam como vestiário; que o Centro de Distribuição de São Cristóvão é bom; que no mesmo prédio existe uma escola; que se trata de uma sala, com poltronas, ar condicionado, água, banheiro independente e somente havia uma pessoa sendo atendida (...)” (Grifos nossos).

Segundo o Manual de Distribuição e Coleta dos Correios, as áreas com restrição decorrem da quantidade de roubo a carteiros no distrito postal nos últimos 36 meses e a média mensal nos últimos doze meses (f. 63), cuja avaliação é feita a cada três meses (f. 62).

Ainda segundo os Correios, em dezembro/2015, existiam 237 agências próprias, 115 agências franqueadas e 17 centros de entrega de encomendas. São mencionados nos autos 06 centros de distribuição de encomendas (CEEs) – Bangu, Duque de Caxias, Penha, Niterói, Nova Iguaçu e São Cristóvão.

**- Do direito básico do consumidor à informação sobre produtos e serviços: Pedidos de informação ao remetente, ao destinatário e no endereço eletrônico da ré (itens 2, 3 e 4):**

Segundo a Lei nº 8.078/90, constitui direito básico do consumidor a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preços, bem como sobre os riscos que apresentem”, e acessível à pessoa com deficiência (artigo 6º, III e parágrafo único). Também é elencada “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (artigo 6º, X).

Vale dizer, antes da prestação do serviço, o consumidor deve ter pleno conhecimento de todas as suas características, limitações, preços. Deve haver transparência na prestação do serviço, o que traduz mecanismo equalizador da relação consumerista. Sobre o tema é a lição de Cláudia Lima Marques, extraída de sua obra Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O Novo regime das relações contratuais, 4ª edição, RT, 2002, p. 594/595, *verbis*:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 561

“Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4.º, caput, do CDC, o da Transparência. A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. **Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual**, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.” (grifos nossos).

Na hipótese dos autos, os Correios incorreram em três falhas diferentes quanto à falta e/ou insuficiência de informação do serviço de entrega de encomendas: 1) comunicação ao remetente, no ato de postagem, de que o endereço do destinatário está situado em área de risco, com restrição do serviço; 2) comunicação ao destinatário de que sua encomenda não será entregue em seu domicílio e sim internamente, em agência ou centro de atendimento; e 3) consulta pormenorizada no endereço eletrônico da ECT acerca das ruas com restrição de entrega de encomendas.

Os Correios alegam ter aperfeiçoado seu Sistema de Automação de Rede de Atendimento (“SARA”) em dezembro/2015, porém não comprovam que os remetentes são devidamente informados de restrição de entrega no momento da postagem. Tal demonstração poderia ter se dado mediante cópia das próprias páginas de atendimento informatizado da empresa, cópia do recibo-padrão fornecido ao remetente quando da postagem de alguma encomenda, dentre tantas outras formas, razão pela qual prospera o pedido de informação ao remetente quando da postagem.

É certo, por outro lado, que, nas transações pela *internet*, incumbe à sociedade empresária vendedora (fornecedora) informar o consumidor de que este não receberá a encomenda em seu endereço, por constar em lista de restrição. Essa responsabilidade não pode ser imputada aos Correios, porque advém de conduta de terceiro.

No entanto, é essencial que o sítio eletrônico da ré informe, de maneira detalhada, as ruas onde a encomenda não será entregue, o motivo da restrição do serviço, as agências ou centros de entrega (CEEs) onde a encomenda



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 562

será retirada pelo destinatário, o prazo para a retirada pelo consumidor e o preço do serviço. Todos os dados condizentes com a realidade do serviço.

Hoje os Correios disponibilizam consulta de área com restrição de entrega em seu endereço eletrônico mediante indicação de dois dados - do CEP do remetente e do CEP do destinatário. Não é possível a consulta por endereço, não é informado o local de retirada da encomenda ou seu preço. Também não se sabe a origem da inclusão de determinada localidade como de risco à vida do carteiro e/ou de risco de furtos e roubos de encomendas.

Segundo a ré, a cada três meses, realiza avaliação dos distritos postais, com base no Manual de Distribuição e Coleta dos Correios (f. 62). Não esclarece como os números de roubos que alimentam seu sistema são obtidos, se advêm de comunicados internos de seus funcionários ou de dados estatísticos da polícia metropolitana. Sobre a questão repiso as seguintes afirmações contidas na prova oral:

F. 534 - “(...) as compras feitas que são entregues por transportador privado são entregues normalmente; que as encomendas que são enviadas pelo Correio não são entregues em sua casa (bairro Lins de Vasconcelos) há, pelo menos, um ano (...)”

F. 536: “(...) em se tratando de encomendas, nunca são entregues (...); suas encomendas são retiradas no Centro de Distribuição de Bangu, próximo à Avenida Brasil, a uns cinco quilômetros de sua residência; que se trata de uma localidade bastante deserta (...)”

Ao que parece, não é claro o critério de inclusão das áreas como de risco (restrição) pela ré, já que, ao menos na rua da testemunha situada no bairro Lins de Vasconcelos, as encomendas transportadas por empresas particulares são entregues. O mesmo se diga quanto ao próprio Centro de Distribuição de Bangu, que se encontra situado em local deserto, que representa perigo aos consumidores que para lá se dirigem para retirada de suas encomendas.

Conclusão semelhante quanto à falta de clareza no critério de inclusão de uma localidade como de risco pelos Correios é extraída do voto proferido pela 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Federais/RJ, nos autos do processo nº 0000595-75.2013.4.02.5165/01, com cópia adunada aos autos (f. 211), *verbis*:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 563

“(…) uma simples verificação no mapa do serviço Google Maps demonstra que a rua situada em meio à localidade com ruas amplas e asfaltadas, que oferecessem acesso adequado, rápido e não menos inseguro que qualquer ruela próxima ao Centro de Distribuição dos Correios na Cidade Nova, no Rio de Janeiro, por onde comumente vejo suas viaturas transitarem.

O serviço postal de entrega de encomendas não é exercido em monopólio pela recorrida, logo, há empresas privadas disponíveis para a entrega da mesma, e se ela se dedica a esse serviço específico é porque a rentabilidade lhe é atrativa. Assim, se a recorrida oferece o serviço a que não estava obrigada, e depois de entregue o objeto postal e paga a tarifa correspondente, deixa de remeter a encomenda ao endereço do destinatário, frustra toda a prestação do serviço, que, se recusado no momento próprio, ou informadas as restrições, teria permitido ao consumidor optar por concorrente (…).” (grifos nossos).

Há, portanto, informação insuficiente acerca das localidades com restrição do serviço de entrega de mercadorias.

Oportuno destacar que, em 2016, a ré firmou contrato de escolta armada (fs. 436/470), cuja eficácia não resta evidenciada nesta demanda, em virtude da permanência de muitas áreas com restrição de entrega de encomendas e das reclamações dos usuários do serviço postal.

Quanto ao necessário aviso ao destinatário de que sua encomenda não será entregue no endereço de destino, a despeito da afirmação da ré de que o carteiro pedestre o faz (f. 62), todo o arcabouço probatório produzido nestes autos demonstra o contrário. Ora há comunicação, ora não, como exemplificam os documentos de fs. 336 e 338. Mesmo com código de rastreo, cujo acesso depende do uso da *internet* (computador ou móvel), as informações nem sempre condizem com a realidade fática e nem sempre em tempo real.

Salutar o trecho da prova oral sobre este aspecto, que se reproduz:

F. 532: “(…) que por vezes a informação constante do aludido sistema (dos Correios) não reflete com a realidade, pois já teve informação de que houve tentativa de entrega em sua residência quando ninguém foi a sua residência (…); que nunca recebeu nenhum aviso que tivesse que buscar sua encomenda em alguma agência dos Correios; que uma vez deixaram um papel escrito à mão dizendo onde deveria pegar sua encomenda, mas que era um papel comum, sem qualquer timbre dos Correios (…).”

F. 534: “(…) só recebe algum tipo de aviso em sua residência cerca de dois dias após a mesma ser disponibilizada na agência de entrega; que uma de suas encomendas, a qual não tinha o código de rastreo, foi devolvida ao remetente por não ter sido retirada; que a testemunha somente veio a saber o ocorrido pelo remetente da encomenda (…).”



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 564

Sendo assim, também procede o pleito de necessidade de aviso de entrega interna ao destinatário.

**- Da prestação eficaz e adequada de serviço público em geral: Pedidos de disponibilização de entrega interna em agências dos correios no mesmo bairro ou em bairros contíguos ao endereço do destinatário; de condições físicas adequadas, além de atendimento prioritário; de prazo de, no mínimo, 15 dias para retirada; de tempo de espera não superior a 20 minutos nas agências de entrega interna; e de atendimento de segundo a sábado nas agências de entrega interna (itens 5, 6, 7, 8 e 9):**

O Código de Defesa do Consumidor também prevê que o fornecedor de serviços responde de forma objetiva por defeito na prestação dos serviços, o que abarca “informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (artigo 14, *caput*).

Estende tal responsabilidade aos entes públicos, as concessionárias e as permissionárias de serviços públicos, como se extrai do artigo 22:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

Ante a inclusão de diversas localidades como restritas à entrega de encomendas de forma direta, a ré criou sistema de distribuição segundo o qual o próprio destinatário (consumidor) deve se dirigir a agências, a postos avançados (f. 197) ou, na maior parte das vezes, a um dos centros – CEE – dos Correios para retirada dos produtos adquiridos, dentro de determinado prazo, que varia de cinco a sete dias.

Não se sabe ao certo quantos centros de distribuição de encomendas (CEEs) existem no Rio de Janeiro, muito menos a forma de organização dos



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 565

mesmos. Ou seja, não se sabe quais bairros são atendidos por cada centro de distribuição.

Pelo documento de f. 204, por exemplo, o consumidor foi direcionado ao Centro de distribuição da Penha para retirar sua encomenda, cuja distância do endereço de destino era de 25 (vinte e cinco) quilômetros.

No documento de f. 214, há relato de que os Correios, em regra, não disponibilizam as encomendas em agências próximas aos endereços com restrição.

Pelo depoimento de f. 534, a testemunha, destinatária de encomendas transportadas pela ré, já compareceu quatro ou cinco vezes no Centro de Distribuição de Benfica para retirada de produtos, mas atualmente suas encomendas “estão sendo direcionadas para a agência do Méier, que é mais próxima de sua residência”, cujo atendimento é eficiente e os funcionários solícitos.

Há, portanto, necessidade de melhor organização e manejo das encomendas pelas agências próximas ou contíguas aos bairros cuja entrega direta não se mostra possível, mediante listagem detalhada no endereço eletrônico dos Correios e aviso aos destinatários. Importante, ainda, que se fixe critério para tal distribuição das encomendas entre as agências e os centros de distribuição para que não estejam muito distantes dos bairros que atendem.

Ademais, as agências e os centros de distribuição de encomendas devem apresentar condições dignas de atendimento ao público, seja pela disponibilização de área própria para este fim, coberta, com ventilação, assentos, banheiros, funcionários em número suficiente e atendimento prioritário.

Pela leitura dos autos, depreende-se que o serviço prestado pelos Correios na denominada “entrega interna” é, em geral, precário, salvo uma ou outra agência (do Méier com bom serviço) ou Centro de distribuição (CEE de São Cristóvão – organizado e adequado – f. 227). Vale dizer, as filas são demoradas, um dos motivos da instauração de procedimento sancionatório pelo



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 566

Procon (f. 260), os usuários ficam, muitas vezes, expostos às intempéries do tempo, sem acomodações adequadas, em alguns casos, dividindo espaço com veículos automotores.

Repiso trecho do depoimento prestado por dois servidores públicos do Ministério Público Federal:

F. 538: “(...) agência da Penha para verificar como estava se dando a questão das encomendas; que as condições para atendimento ao público eram muito precárias; que o espaço físico era bastante reduzido, com cerca de trinta (30) metros quadrados, sem ventilação ou ar condicionado; (...) que não havia local para atendimento específico para idosos ou deficientes; que havia cadeiras, sendo que algumas sem encosto (...)”

Fs. 540/541: (...) foi designado para fazer um levantamento em três Centros de Distribuição dos Correios: Bangu, Olaria e São Cristóvão; que em Bangu (...) o atendimento é na parte externa do prédio, em cima de um carrinho improvisado para servir como mesa; que não há cobertura (...); que somente há uma cobertura de uma telha de zinco, como se fosse uma marquise pequena; que as pessoas encontram-se submetidas ao sol e à chuva; que não tem banheiro; que tem apenas três bancos de madeira, sem encosto (...); quanto ao Centro de Distribuição de Olaria (...) funciona dentro do galpão dos Correios; que a fila fica encostada na parede, pois os carros dos Correios ficam entrando e saindo a todo tempo; que o tempo de atendimento é em torno de quarenta minutos, sem ar condicionado; que somente existem dois bancos de madeira mais à frente da fila e que o banheiro é o mesmo que os funcionários utilizam como vestiário; que o Centro de Distribuição de São Cristóvão é bom (...); que se trata de uma sala, com poltronas, ar condicionado, água, banheiro independente (...)”

À luz das provas contidas nos autos, salvo o Centro de Distribuição de São Cristóvão, os Centros de Distribuição da Penha, Bangu, Olaria não prestam serviço prioritário aos idosos, gestantes, pessoas acompanhadas de crianças pequenas e portadoras de cuidados especiais, como determinam as Leis nº 10.048/00 e nº 13.303/16 (Estatuto Jurídico da empresa pública, sociedade de economia mista e suas subsidiárias), a saber:

Lei nº 10.048/00:

“Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. [\(Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015\) \(Vigência\)](#)”

“**Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário**, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 567

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.” (grifos nossos).

“Art. 4º Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, terão normas de construção, para efeito de licenciamento da respectiva edificação, baixadas pela autoridade competente, destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais pelas pessoas portadoras de deficiência.”

Lei nº 13.303/16:

“Art. 32. Nas licitações e contratos de que trata esta Lei serão observadas as seguintes diretrizes:

(omissis)

§ 1º As licitações e os contratos disciplinados por esta Lei devem respeitar, especialmente, as normas relativas à:

(omissis)

VI - **acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.**” (grifos nossos).

O Decreto nº 5.296/04, que regulamenta a Lei nº 10.048/00 minudencia como deve se dar o atendimento prioritário, inclusive nos órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, a saber:

Decreto nº 5.296/04:

“Art. 5º Os **órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras** deverão **dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.**

(omissis)” (grifos nossos).

“Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.

§ 1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:

I - **assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;**

II - mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;

III - serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;

IV - pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;

V - **disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;**

VI - sinalização ambiental para orientação das pessoas referidas no art. 5º;

VII - **divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;**

VIII - admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa portadora de deficiência ou de treinador nos locais dispostos no caput do art. 5º, bem como nas demais edificações de uso



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 568

público e naquelas de uso coletivo, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal; e

**IX - a existência de local de atendimento específico para as pessoas referidas no art. 5º.**

§ 2º Entende-se por imediato o atendimento prestado às pessoas referidas no art. 5º, antes de qualquer outra, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento, observado o disposto no inciso I do parágrafo único do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso).

(omissis)” (grifos nossos).

“Art. 7º O atendimento prioritário no âmbito da administração pública federal direta e indireta, bem como das empresas prestadoras de serviços públicos, obedecerá às disposições deste Decreto, além do que estabelece o Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000.

Parágrafo único. Cabe aos Estados, Municípios e ao Distrito Federal, no âmbito de suas competências, criar instrumentos para a efetiva implantação e o controle do atendimento prioritário referido neste Decreto.”

A ré não oferece atendimento adequado para o público em geral e para o público com prioridade, violando os ditames dos Diplomas Legais em epígrafe.

A Administração Pública, da qual a ECT faz parte como empresa pública federal, deve pautar sua atuação na estrita legalidade e no respeito à população, fim a que se destina. Seus órgãos devem nortear a conduta social e servirem de exemplo de boas práticas.

Procede, pois, o pedido de adequação dos espaços de atendimento da ré para entrega interna, inclusive ao público com prioridade.

No que se refere ao tempo de espera nas agências (ou CEEs) de entrega interna de encomenda de área com restrição, à extensão do prazo para retirada para, no mínimo, quinze dias e ao atendimento de segunda a sábado nessas mesmas agências não prosperam os pleitos.

O funcionamento dos Correios de segunda a sábado e durante determinado horário compete privativamente à União legislar, nos moldes do disposto no artigo 22, V c/c o artigo 21, X, da Constituição Federal/88.

Já o tempo de espera em fila nas agências dos Correios pode ser disciplinado por lei municipal, porque decorre de nítida relação de consumo, portanto, inserido na competência concorrente prevista no artigo 24, V da CF/88.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 569

Na ausência de lei federal acerca desse tema, pode o município interessado dele tratar.

Acerca do tema, são os precedentes abaixo:

**“ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. JUNTADA DE DOCUMENTOS. ARTIGO 398 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. AUSÊNCIA DE PREJUÍZO. PORTARIA 311/98. MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT. LITISCONSÓRCIO COM O MUNICÍPIO. DESNECESSIDADE. ENTREGA DOMICILIAR. ARTIGO 4º DA PORTARIA 311/98. INOBSERVÂNCIA DOS REQUISITOS PELO MUNICÍPIO. AFASTADA A CONDENAÇÃO DA ECT. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NA FILA.**

I - A falta de audiência da parte contrária, acerca da juntada de documentos, não rende ensejo à nulidade quando constatada a ausência de prejuízo, denotada pela total desinfluência para o deslinde da controvérsia.

II - Desnecessidade de o Município de Rio das Ostras integrar o polo passivo da demanda, uma vez que a parte autora não formulou qualquer pedido em face do mesmo, acrescido ao fato de não se vislumbrar responsabilidade solidária que, conforme previsão contida no artigo 265, do Código Civil, não se presume, somente podendo resultar da lei ou da vontade das partes.

III - Da leitura dos artigos 3º e 4º, da Lei nº 6.538/78, infere-se que a empresa exploradora do serviço postal, no caso a ECT, é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações, sendo reconhecido a todos, outrossim, o direito de haver a prestação do serviço postal e do serviço de telegrama, observadas as disposições legais e regulamentares.

IV - O Ministério das Comunicações foi expressamente autorizado por lei a atuar na regulamentação da matéria concernente à atividade postal, observado o critério de eficiência capaz de assegurar aos destinatários do serviço o cumprimento das finalidades da norma, entre os quais o direito do consumidor.

V - Comprovado pela perícia que o Município de Rio das Ostras não atendeu plenamente as exigências contidas no artigo 4º, da Portaria nº 311/98, do Ministério das Comunicações, e que, não obstante este fato, os Correios estão se esforçando no sentido de melhorar a qualidade do serviço oferecido à população, merece ser afastada a condenação imposta pela sentença recorrida no sentido da ECT realizar entrega domiciliar.

VI - Não há que se falar que a Portaria 311/98 apenas se aplicaria aos objetos postais não urgentes, porque se a expressão "não urgente" contida no artigo 1º, da Portaria supramencionada, também se relacionasse ao serviço de carta, de telegrama e de impresso, conforme sustentado pelo Ministério Público Federal e acolhido pela sentença, deveria estar no plural. Como está no singular, logo somente está qualificando a "encomenda não urgente".

VII - A garantia de espera em fila de 20 minutos, conforme constante no site da empresa de âmbito nacional, aplica-se aos locais em que o serviço é prestado de maneira regular, não podendo ser exigida a sua observância no Município de Rio das Ostras que, conforme restou comprovado nos autos, a demora no atendimento está relacionada ao fato de o serviço de entrega domiciliar não se estender a todos os moradores da região que, por isso, vão até as agências receber as correspondências ali deixadas na forma de posta restante, em virtude



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 570

do não atendimento, pelo município, das exigências contidas no artigo 4º, da Portaria nº 311/98.

VIII - Recurso de apelação provido.

(TRF 2 – Apelação Cível 00010093620074025116 – publicado em 19.08.2014 – Juiz Federal Convocado Flavio Oliveira Lucas).” (grifos nossos).

**“AGRAVO LEGAL. ADMINISTRATIVO. LEI MUNICIPAL. REGULAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIAS DOS CORREIOS, BANCOS E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DE CRÉDITO. POSSIBILIDADE. EXERCÍCIO DE PODER DE POLÍCIA. INOCORRÊNCIA DE USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA DA UNIÃO.**

1. A irrisignação da apelante se refere ao disposto na Lei n.º 782/06, do Município de Cajati, que estabeleceu regras atinentes ao limite de tempo de espera para atendimento em fila de agências dos correios, bancos e demais estabelecimentos de crédito.

2. É de se observar que a referida lei previu prazos de espera distintos, levando-se em consideração determinadas situações, como por exemplo, a existência de feriados prolongados. A regulamentação em tela encontra-se em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, traduzindo-se em verdadeiro exercício de poder de polícia conferido ao Município, nos termos do art. 78, do CTN, na medida em que há a interferência estatal, a fim de garantir a segurança da comunidade, em face de interesse público relevante.

3. Não há, quer usurpação de competência privativa, quer ofensa a princípios constitucionais, conforme afirma a apelante, sendo plenamente hígidos os autos de infração lavrados pela autoridade administrativa municipal.

4. Não há elementos novos capazes de alterar o entendimento externado na decisão monocrática.

5. Agravo legal improvido.

(TRF 3 – 6ª Turma - Apelação Cível 342599 - e-DJF3 de 14.06.2013 - Desembargadora Federal Consuelo Yoshida).” (grifos nossos).

Os dias de funcionamento e o tempo de espera em fila decorrem de atuação legislativa própria, de modo que não podem ser fixados ou modificados pelo Poder Judiciário, sob pena de violação ao princípio constitucional da separação dos poderes.

O mesmo raciocínio se dá quanto ao pedido de extensão do prazo de retirada de encomendas de área com restrição nas agências da ré. Em regra, os prazos para a consecução da atividade postal são editados por portarias do Ministério das Comunicações, cuja ingerência do Poder Judiciário implicaria verdadeira invasão da discricionariedade administrativa, o que não se admite.

Em outros termos, o Poder Judiciário possui competência para determinar que a Administração Pública ofereça serviço público essencial para



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 571

alcançar o mínimo existencial, seja este de natureza individual seja coletivo. Nada obstante, não está autorizado a estabelecer um padrão de gerência sobre como o administrador público deve organizar o aparelho estatal. Isso porque, diferentemente da finalidade, do fim mesmo da garantia constitucional, o meio para alcançá-lo encontra-se no âmbito da competência discricionária. Mais grave, ainda, seria permitir que se adentrasse na forma de gerenciar serviço público não essencial, como se dá na entrega de encomendas.

**- Do abatimento proporcional do preço: pedido de redução de, pelo menos, 25% da tarifa normal paga pelo serviço de entrega de encomenda (item 1):**

O Código de Defesa do Consumidor permite a redução proporcional do preço de um serviço quando este apresenta vícios de qualidade ou disparidade com a oferta e mensagem publicitária, a saber:

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

**III - o abatimento proporcional do preço.**

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

(grifos nossos).

Paralela à previsão da Lei nº 8.078/90 sobre a possibilidade de abatimento do preço de um serviço viciado, há o regramento específico do serviço postal.

Como se sabe, a tarifa constitui espécie de preço público e decorre da contraprestação pelo serviço prestado.

Segundo o Estatuto dos Correios, as tarifas dos serviços postais são fixadas, reajustadas e revistas pelo Conselho de Administração dos Correios,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 572

após aprovação do Ministério das Comunicações, que também é responsável por eventual alteração na estrutura organizacional da empresa pública.

Assim vem disposta a matéria:

Decreto nº 8.016/2013 – Estatuto dos Correios:

“Art. 20. Sem prejuízo das demais competências previstas em lei, ao **Conselho de Administração compete:**

(omissis)

III - aprovar:

(omissis)

i) **fixação, reajuste e revisão de tarifas, preços públicos e prêmios ad valorem dos serviços postais prestados pela ECT em regime de monopólio, para submissão ao Ministério das Comunicações;**

(omissis)

t) **alterações na estrutura organizacional da ECT;**

(omissis)”

Art. 23. Compete à **Diretoria-Executiva:**

I - exercer a supervisão e o controle das atividades administrativas e operacionais da ECT;

II - **editar as normas internas necessárias ao funcionamento da ECT;**

III - **propor ao Conselho de Administração:**

(omissis)

m) a fixação, o reajuste e a revisão de tarifas, preços públicos e prêmios ad valorem dos serviços postais prestados pela ECT em regime de monopólio;

(omissis)

VIII - **fixar, reajustar e revisar preços e prêmios ad valorem referentes à remuneração dos serviços prestados pela ECT em regime concorrencial;**

(omissis)” (grifos nossos).

A rigor, a tarifa postal não pode ser reduzida, salvo casos de calamidade pública, consoante dispõe a Lei nº 6.538/78:

“Art. 34 - É vedada a concessão de isenção ou redução subjetiva das tarifas, preços e prêmios "ad valorem", ressalvados os casos de calamidade pública e os previstos nos atos internacionais devidamente ratificados, na forma do disposto em regulamento.” (grifos nossos).

Ademais, quando de sua fixação, deve levar em conta a cobertura dos custos operacionais, os serviços prestados, sua expansão e melhoramento, conforme artigo 33 da Lei nº 6.538/78:

“Art. 33 - Na fixação das tarifas, preços e prêmios "ad valorem", são levados em consideração natureza, âmbito, tratamento e demais condições de prestação dos serviços.

§ 1º - As tarifas e os preços devem proporcionar:

a) cobertura dos custos operacionais;

b) expansão e melhoramento dos serviços.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 573

§ 2º - Os prêmios "ad valorem" são fixados em função do valor declarado nos objetos postais."

Nesse contexto, em que pese a prestação deficitária da ré quanto à entrega interna das encomendas de seus usuários, que necessitam se dirigir a uma agência ou centro de distribuição, não se pode, por ato judicial, determinar a redução da tarifa postal, cuja atividade é própria da administração pública, não assistindo razão ao autor.

Desse modo, sobreleva-se a importância das escolhas do administrador público, havendo o risco de a intervenção judicial requerida embarçar indevidamente a gestão e os planejamentos administrativo e orçamentário do sistema.

**- Do dano coletivo (item 10):**

Como antes salientado, o fornecedor de serviços, incluindo a empresa pública, ora ré, deve reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e também por informações insuficientes ou inadequadas, consoante artigo 14, caput c/c artigo 22, da Lei nº 8.078/90:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.  
(omissis),” (grifos nossos).

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.” (grifos nossos).

O Ministério Público Federal detém legitimidade ativa para pleitear a reparação de dano, tendo em vista a relevância do bem jurídico tutelado e a dimensionamento da lesão, *verbis*:

“Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (Vide Lei nº 13.105, de 2015) (Vigência)

I - o Ministério Público,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 574

(omissis)

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.”

(grifos nossos).

No caso concreto, o autor defende interesse coletivo, representado pelo grupo de consumidores do serviço postal de entrega de encomenda, cujos endereços se encontram classificados como área de restrição no Rio de Janeiro (artigo 81, II, da Lei nº 8.078/90).

O Superior Tribunal de Justiça tem perfilhado o posicionamento “de ser possível, em tese, a configuração de dano extrapatrimonial coletivo, sempre que a lesão ou a ameaça de lesão levada a efeito pela parte demandada atingir, sobremodo, valores e interesses fundamentais do grupo, afigurando-se, pois, descabido negar a essa coletividade o ressarcimento de seu patrimônio imaterial aviltado” (*ex vi: 3ª Turma – Resp 1315822 – DJE de 16.04.2015 – Ministro Marco Aurélio Bellizze*).

A partir de todo o conteúdo probatório, restou comprovado que a ré não vem prestando serviço adequado de entrega de encomendas, bem como não vem fornecendo as informações relevantes para este fim.

Em outras palavras, inexistem informações adequadas sobre quais localidades são classificadas pela ECT como de risco; não são claros os critérios de inclusão das áreas como de risco pela ré; inexistem informações sobre as áreas abarcadas pelas agências e centros de distribuição para entrega interna; inexistem padronização no fornecimento do serviço de entrega interna; em geral, não são fornecidos avisos aos destinatários acerca do local de retirada das encomendas; em geral, não são os remetentes avisados sobre as restrições de entrega de encomendas no momento da postagem; os centros de distribuição, salvo o de São Cristóvão, não possuem condições mínimas de atendimento ao público e não fornecem atendimento prioritário como determina a legislação.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 575

Há nítida conduta antijurídica da ré na inadequada prestação do serviço de entrega de encomendas com restrição (área de risco) e dano ao destinatário desse serviço, bem como o liame causal que liga o comportamento da ECT ao prejuízo sofrido.

Está, portanto, caracterizado o dano coletivo, que se insere na doutrina da responsabilidade civil objetiva, cuja comprovação independe de culpa ou dolo.

Assim, para a fixação do dano, leva-se em conta sua extensão, a reiterada conduta da ré e sua capacidade econômica, a natureza educativa da medida, e o impedimento ao enriquecimento sem causa do autor.

Por conseguinte, reputo razoável fixar o valor da compensação do dano moral coletivo em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTES EM PARTE OS PEDIDOS**, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil/2015 para condenar a ré, no Estado do Rio de Janeiro:

1) nas obrigações de fazer consistentes em:

- comunicar por escrito os remetentes, no momento da postagem, de que a encomenda está situada em área de risco (restrição) e não será entregue no endereço do destinatário, ficando disponível apenas em agência e/ou centros de distribuição da ré;
- entregar aviso de chegada da encomenda ao destinatário, no endereço em área com restrição, informando o local para retirada da encomenda e o prazo para retirada;
- divulgar, no endereço eletrônico da ré, informação detalhada para consulta das áreas com restrição de entrega de encomenda por CEP e por nome de rua, com listagem das localidades com entrega interna e os prazos;
- disponibilizar a entrega interna de encomendas de áreas com restrição em agências dos correios situadas nos mesmos bairros ou em bairros contíguos ao endereço do destinatário;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO  
11ª Vara Federal

JFRJ  
Fls 576

- adequar as agências e os centros de distribuição de encomendas quando de sua entrega interna para terem condições físicas adequadas, com assentos e banheiros, ventilação e acomodações próprias para o serviço, bem como fornecer atendimento prioritário nos moldes dos artigos 1º e 2º da Lei nº 10.048/00 (idosos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de crianças, pessoas portadoras de necessidades especiais).

2) na obrigação de pagar compensação pelo dano moral coletivo, fixado em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), a ser corrigido pela TR até a inscrição do débito em precatório, momento em que incidirá o IPCA-e (ex vi: TRF da 2ª Região – 6ª Turma Especializada - Apelação Cível 0031316420124025110) e juros de mora segundo a Lei nº 9.494/97, ambos a partir da data de publicação deste ato decisório. O valor dos danos morais deverá ser convertido em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

3) Condeno a ré em honorários advocatícios fixados nos menores percentuais contidos no artigo 85, §§3º e 5º do Código de Processo Civil/2015, incidentes sobre o valor de reparação do dano moral.

4) A despeito da sucumbência recíproca, deixo de condenar o autor em honorários advocatícios, nos termos do artigo 18 da Lei nº 7.347/85.

5) Sem custas para preparo por serem as partes isentas.

6) Sentença sujeita ao duplo grau de jurisdição.

**Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Dê-se ciência ao MPF.**

**Rio de Janeiro, 28 de março de 2017.**

**MAURÍCIO DA COSTA SOUZA**

Juiz Federal Substituto da 20ª Vara Federal/RJ  
no exercício da titularidade da 11ª Vara Federal/RJ  
Ato nº TRF2-ATC-2017/00037 de 22 de fevereiro de 2017  
**documento assinado eletronicamente**