



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

**EXMO. SR. DR. JUIZ FEDERAL DA \_\_\_ VARA FEDERAL CÍVEL DA SEÇÃO  
JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO/RJ**

**Ref. Inquérito Civil nº 1.30.001.005920/2011-81**

**Inquérito Civil nº 1.30.001.002938/2012-10**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, com fulcro nos artigos 5º, XXXII, 127, 129, inc. III e 170, inc. V, da Constituição Federal, artigos 1º, inc. II, 3º e 5º da Lei nº 7.347/85 e artigo 6º, inciso VII, alíneas “a”, “c” e “d” da Lei Complementar nº 75/93, vem propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA  
COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA**

em face da **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - EBCT**, empresa pública federal vinculada ao Ministério das Comunicações, criada pelo Decreto-Lei nº 509/69, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.028.316/0001-03, com sede no SBN, Quadra 1, Bloco A, Ed. Sede, 16º andar, CEP, 70.002-900, Brasília/DF e na **Av. Presidente Vargas, 3.077, 29º andar - Cidade Nova, CEP 20210-900 - Rio Janeiro/RJ**, endereço eletrônico [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br), com base nos fundamentos a seguir expostos.

**1 – DO PROPÓSITO DA AÇÃO:**

A presente ação civil pública tem por objetivo compelir a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos a prestar adequadamente o serviço postal aos cidadãos que residem em Áreas com Restrição de Entrega (“áreas de risco”) no Estado do Rio de Janeiro, inclusive nas Agências onde é realizada a entrega interna das encomendas destinadas a tais áreas.



## **2 – DOS FATOS:**

Em 13 de dezembro de 2011 foi instaurado, nesta Procuradoria da República, o Procedimento Administrativo nº 1.30.001.005920/2011-81, posteriormente convertido em Inquérito Civil, a partir de representação apresentada pelo Sr. Diego Henrique Martins dos Santos, na qual relata que algumas encomendas destinadas ao seu endereço, no bairro de Ricardo de Albuquerque, não estariam sendo entregues, permanecendo em uma Agência dos Correios, que classifica a localidade em que reside o representante como área de risco.

Posteriormente, em 08.06.2012, também em virtude de representação, foi instaurado outro Procedimento de nº 1.30.001.002938/2012-10, destinado a apurar possível deficiência no serviço prestado pelo Centro de Entrega de Encomendas dos Correios no bairro da Penha.

Durante a instrução dos aludidos feitos, os Correios afirmaram que encomendas destinadas a áreas com restrição de entrega (ARE) são classificadas quanto ao seu grau de periculosidade, de acordo com as condições de segurança da região, e, para cada nível de risco das áreas, é adotada uma das três providências, previstas no Manual de Distribuição de Coleta (fls. 211/216 do ICP 1.30.001.005920/2011-81), assim listadas na Nota Técnica – 1506/2014-DENEL/DERAT/DEDIS (fls. 191/200 do ICP 1.30.001.005920/2011-81) :

1 – logística diferenciada, com auxílio de ferramentas de Gerenciamento Logístico e de Risco, como utilização de escolta armada, e a ampliação do prazo norma de entrega em até 07 (sete) dias corridos. Para essas localidades, ao realizar pesquisa no *site* dos Correios, obter-se-ia como resultado a seguinte mensagem: *“O CEP de destino está sujeito a condições especiais de entrega pela ECT e será realizada com o acréscimo de até 7 (sete) dias ao prazo regular”*.

2 – entrega interna, em Unidade definida pela Diretoria Regional, caso a medida anterior não fosse recomendável ou aplicável. Neste caso, ao realizar pesquisa no *site* dos Correios, obter-se-ia como resultado a seguinte mensagem: *“O CEP de destino está*



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

*temporariamente sem entrega domiciliar. A entrega será efetuada na agência indicada no Aviso de Chegada que será entregue no endereço do destinatário”.*

3 – suspensão temporária da postagem, caso não seja possível ou recomendável a adoção das medidas anteriores. Segundo informado pelos Correios, “suspensão temporária da postagem nunca chegou a ser adotada” (...), pois trata-se de medida de última instância” (fl. 196 do ICP).

A EBCT informou ainda que, a fim de dar ciência ao destinatário da chegada da encomenda nos casos de entrega interna, é deixado na residência deste um “Aviso de Chegada”, que dispensa a assinatura do destinatário em tal documento (fl. 188 do ICP 1.30.001.005920/2011-81).

Outrossim, a partir das informações prestadas pelos Correios em sede administrativa (fl. 40 do ICP 1.30.001.005920/2011-81), apurou-se que o remetente não era informado, no momento da postagem, acerca da citada restrição de entrega em áreas de risco (cf. certidão de fl. 77 do referido ICP), tampouco havia no *site* da empresa qualquer informação acerca da não entrega de objetos em áreas de risco e, mesmo quando realizadas simulações de entrega para localidades em tais áreas, não aparecia qualquer mensagem ou informação acerca da restrição na entrega (fls. 83/86 do referido ICP).

Assim, diante da necessidade de os Correios fornecerem maiores informações ao remetente e ao destinatário de que encomenda postada para áreas risco seria entregue na Agência dos Correios e tendo em vista as diversas reclamações sobre as péssimas condições para atendimento aos consumidores que se dirigiam às Agências para retirada de suas encomendas, expediu-se a **Recomendação PR/RJ/CG N° 03/2014** (fls. 87/93 do ICP 1.30.001.005920/2011-81) aos Correios, nos seguintes termos:

**“RECOMENDA** o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, com supedâneo no inciso XX do artigo 6º da Lei Complementar nº 75/93, à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT) que adote as medidas cabíveis, a fim de que:



## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

1. o remetente de encomenda para localidades situadas em áreas de risco seja cientificado, no momento da postagem e por escrito, de que a encomenda não será entregue na residência do destinatário, ficando apenas disponível para retirada na Agência dos Correios;
2. o “Aviso de Chegada” entregue ao destinatário contenha a assinatura deste ou de algum morador, a fim de comprovar a inequívoca ciência acerca da chegada de sua encomenda, bem como informe o endereço e o prazo para retirada;
3. a entrega do “Aviso de Chegada” seja feita dentro do prazo previsto para a entrega da encomenda ao destinatário, conforme a modalidade escolhida;
4. a retirada da encomenda pelo destinatário seja feita de maneira ágil e organizada, de forma que o tempo de espera não seja superior a 20 (vinte) minutos;
5. na consulta de preços e prazos para entrega de encomendas no site dos Correios conste expressamente, quando for o caso, a informação de que no endereço de destino não há entrega de encomendas e que estas deverão ser retiradas pelo destinatário na Agência dos Correios;
6. divulgue no site dos Correios as localidades classificadas como áreas de risco em que não há entregas de encomendas, possibilitando inclusive a pesquisa pelo nome da rua ou pelo CEP;
7. inclua no sistema de rastreamento de objetos dos Correios, quando for o caso, a informação de que no endereço de destino não há entrega de encomendas e que estas deverão ser retiradas pelo destinatário na Agência dos Correios. - fls. 92/93.

Em resposta à Recomendação, os Correios informaram que a execução das medidas acima dependeria da implantação de um novo sistema (SARA) e de uma nova formatação do serviço, com exceção dos Itens 5, 6 e 7, os quais, segundo afirmou a empresa, já teriam sido atendidos mediante a disponibilização no Portal dos Correios das informações relativas às localidades classificadas como áreas de risco e a forma de entrega nestas localidades (fls. 100/107 do ICP 1.30.001.005920/2011-81).



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Segundo a ECT, o novo sistema operacional SARA, cuja implantação foi concluída em janeiro de 2015, disponibilizaria o prazo de entrega dos objetos ao atendente para repasse ao cliente e permitiria a impressão da informação no recibo, além de informar, nos casos em que não houver entrega no endereço do destinatário, que a entrega será feita nas agências dos Correios (fl. 304 do ICP 1.30.001.005920/2011-81).

No entanto, a despeito da Recomendação deste *Parquet* e das alegações dos Correios, constatou-se que, após quase 2 anos, não houve melhora na prestação do serviço. Pelo contrário, a situação parece ter se agravado, visto que o número de reclamações continua aumentando desde então.

Nesse contexto, cumpre ressaltar que, embora os Procedimentos 1.30.001.005920/2011-81 e 1.30.001.002938/2012-10 tenham se iniciado a partir de reclamações relativas à prestação do serviço postal nos bairros de Ricardo Albuquerque e Penha, respectivamente, as representações e outros procedimentos apensados aos aludidos autos administrativos, notadamente ao ICP 1.30.001.005920/2011-81, bem como reclamações extraídas da internet (fls. 89/91 deste último ICP), dão conta que não apenas os referidos bairros, mas todas as áreas com restrição de entrega encontram-se prejudicadas pela deficiência na prestação do serviço público em comento.

**DA GRAVIDADE DA SITUAÇÃO RELATIVA À DEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO PELOS CORREIOS – MILHARES DE RECLAMAÇÕES E DIVERSAS REPORTAGENS NA MÍDIA:**

A gravidade da situação tratada nesta ação pode ser mensurada pela quantidade de reclamações apresentadas pelos consumidores nos diversos órgãos de defesa do consumidor e em *sites* especializados na internet, bem como pelas diversas reportagens divulgadas na mídia sobre o tema.



Somente nesta Procuradoria, foram recebidas mais de uma centena de reclamações em face dos Correios nos últimos anos. Semanalmente, chegam novas reclamações de consumidores relatando dificuldades e transtornos para o recebimento de suas encomendas.

Em consulta ao *site* Reclame Aqui constata-se a existência de **34532 reclamações em face dos Correios apenas no ano de 2015**, o que equivale a uma média de 94,6 reclamações por dia! **Em 2014 foram 24415 reclamações**. Tais números, aliados ao fato de que apenas uma minoria registra reclamações no referido *site*, reforça a gravidade da situação. Por oportuno, seguem em anexo algumas recentes reclamações constantes do referido *site* acerca das irregularidades narradas nesta ação.

Diante da dimensão do problema, foram divulgadas diversas reportagens na mídia sobre o tema, inclusive em inúmeros telejornais de âmbito local e até de âmbito nacional, como *Jornal da Band* (23/02/2016 - <http://noticias.band.uol.com.br/jornaldaband/videos/2016/02/23/15777875-mesmo-com-frete-pago-correios-nao-entregam-mercadorias-em-areas-de-perigo.html>) e *Jornal Nacional* (04/02/2016 - <http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2016/02/violencia-restringe-entrega-de-encomendas-nas-casas-de-brasileiros.html>). Por oportuno, segue uma lista de links com algumas reportagens sobre o tema:

### **Usuários dos Correios enfrentam grandes filas no Rio**

Centro de Distribuições em vários municípios ficam lotados.

Empresa alega que não pode entregar em áreas de risco. Data 15/02/2016

<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/02/usuarios-dos-correios-enfrentam-grandes-filas-no-rio.html>

### **Correios vivem crise de atendimento com entregas em áreas de risco. Data: 05/02/2016**

<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/02/correios-vivem-crise-de-atendimento-com-entregas-em-areas-de-risco.html>



### **Entregas de encomenda dos Correios não ocorrem em pontos do Rio**

Pelo rastreamento, encomenda está em Jacarepaguá.

Mas consumidores não conseguem receber na central de distribuição. Data: 19/02/2016

<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/02/entregas-de-encomenda-dos-correios-nao-ocorrem-em-pontos-do-rio.html>

### **Violência restringe entrega de encomendas nas casas de brasileiros**

Mesmo pagando o frete, eles precisam buscar pessoalmente as mercadorias. Em muitos casos, nem as contas chegam.

Edição do Jornal Nacional do dia 04/02/2016

<http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2016/02/violencia-restringe-entrega-de-encomendas-nas-casas-de-brasileiros.html>

### **Procon autua centros de distribuição e entregas dos Correios**

**Fiscais vistoriaram nove estabelecimentos nesta quarta-feira, como em São Cristóvão e na Penha. data: 24.02.2016**

<http://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/2016-02-24/procon-autua-centros-de-distribuicao-e-entregas-dos-correios.html>

### **Atraso em entregas gera protesto em centro dos Correios na zona oeste.**

**Data: 12/02/2016**

<http://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/rj-no-ar/videos/atraso-em-entregas-gera-protesto-em-centro-dos-correios-na-zona-oeste-12022016>

### **Moradores reclamam de falta de entrega do Correios em áreas de risco no Rio.**

**Data 11/11/2015**

<http://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/cidade-alerta-rj/videos/moradores-reclamam-de-falta-de-entrega-do-correios-em-areas-de-risco-no-rio-11112015>

### **Moradores reclamam da falta de entrega dos Correios em áreas de risco no RJ.**

**Data: 16/10/2015**

<http://noticias.r7.com/fala-brasil/videos/moradores-reclamam-da-falta-de-entrega-dos-correios-em-areas-de-risco-no-rj-16102015>



**Carteiros não fazem entregas em áreas de risco e consumidores reclamam. Data: 17.08.2015**

<http://mais.uol.com.br/view/gwka3amnijof/carteiros-nao-fazem-entregas-em-areas-de-risco-e-consumidores-reclamam-04024C1A326EDCA95326>

**Centros do Correios têm filas enormes por causa da desordem no atendimento. Data: 23/12/2014**

Leia mais: <http://extra.globo.com/noticias/rio/centros-do-correios-tem-filas-enormes-por-causa-da-desordem-no-atendimento-14899959.html#ixzz43ZAqwCsF>

**Falta de entregas gera confusão no galpão dos Correios em Benfica. Data: 15/12/2014**

Leia mais: <http://extra.globo.com/noticias/rio/falta-de-entregas-gera-confusao-no-galpao-dos-correios-em-benfica-14841509.html#ixzz43ZB3LicT>

A fim de demonstrar os problemas que estão afligindo os destinatários de encomendas que residem em “áreas de risco”, merecem destaque algumas reclamações extraídas dos ICPs instaurados nesta Procuradoria, *verbis*:

**• Manifestação 20150002710 – fl. 258 do ICP 1.30.001.005920/2011-81**

*"1. Os moradores dos bairros atendidos pela Central de Distribuição Domiciliária (CDD) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Pilares, situada na Rua Casimiro de Abreu, 80, Pilares, Rio de Janeiro/RJ, não estão recebendo suas encomendas conforme contrato realizado e a legislação vigente. (...)*

**7. No dia nove de janeiro de dois mil e quinze, o reclamante ficou três horas e meia (12:45 à 16:15) na fila para retirar sua encomenda no mencionado CDD. Além de não ter sido notificado e ter sido exposto ao sol forte e ao calor (em pleno verão carioca, somente os funcionários desfrutam do ar-condicionado), o reclamante se mostra contrariado por ter sido exposto à máquina de solda e outros equipamentos de obra/construção. Vale ressaltar que havia crianças presentes.**



*8. Já no dia vinte e seis do mesmo mês, o requerente voltou a Central de Distribuição Domiciliária dos Correios em Pilares, que **ADOTOU UM RIDÍCULO SISTEMA DE SENHAS em que apenas CENTO E VINTE CIDADÃOS recebem senhas a partir das DEZ HORAS da manhã.** Com este procedimento, OS TRABALHADORES BRASILEIROS ESTÃO IMPEDIDOS DE RECEBEREM SUAS ENCOMENDAS EM CASA (onde deveriam ser entregues) E DE RETIRÁ-LAS na Central, pois **há restrição numérica e temporal, que somadas aos LONGOS PERÍODOS nas DUAS FILAS (senha e retirada), viola a lei e o bom senso.***

*9. No dia supracitado, o reclamante chegou às nove e meia da manhã para pegar a senha, resolvendo retornar apenas as quinze horas e trinta minutos devido ao tamanho da fila, ao forte sol e ao trabalho pendente. **Pela manha, gastou uma hora, enquanto que no período da tarde, uma hora e trinta minutos.** Neste período, viu e registrou (fotos e vídeo) um dos diversos tumultos, sem conseguir retirar sua encomenda por não ter a notificação da Empresa Pública, nem o fornecimento do código pela remetente. Vale ressaltar que era o limite do prazo antes do retorno da mercadoria ao remetente e que a mesma só foi retirada no dia seguinte após o fornecimento dos dados do destinatário (nome, telefone, endereço e tamanho da caixa) e o retorno telefônico por parte do responsável da Central.”*

• **Manifestação 20150002710 – fl. 242 do ICP 1.30.001.005920/2011-81**

*“Solicito informar a possibilidade de atuação do MPF, iniciando algum tipo de ação judicial para questionar a conduta dos Correios e exigir a prestação do serviço de entregas de encomendas. Desde setembro de 2014, aproximadamente, está ocorrendo um problema na entrega dos objetos registrados na região onde moro, sob alegação de que a área é restrita e sujeita a prazo diferenciado. Com isso entregas que deveriam ser feitas em 2 ou 3 dias estão levando até um mês, algumas vezes mais. Ocorre que tais encomendas referem-se a compras feitas pela Internet, nas quais o consumidor paga pelo valor da postagem do objeto. **Resumindo, o consumidor está pagando por um serviço que não está sendo prestado. Em muitos casos os Correios deixam o objeto parado no Centro de Distribuição aguardando a retirada pelo destinatário, mas não comunicam tal situação e nem mesmo atualizam o andamento do sistema de rastreamento de Objetos. (...)**”*

• **Manifestação 20150019279 – fl. 288 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

*“a empresa de correios e telegrafos vem descumprindo a Portaria nº 567, de 29 Dezembro de 2011 do Min. Das Comunicações, uma vez*



*que não vem entregando objetos comprados pela internet, sob a alegação de que meu endereço encontra-se em área de risco, **quando vou buscar o objeto postado no cee-penha - rio de janeiro rj, a quarenta quilômetros ida e volta de casa, sendo disponibilizado pagamento de frete, alegam que o sistema está fora do ar (...)***

• **Manifestação 20150030075 – fl. 469 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

*"No dia 22/05/15, fiz uma compra via internet, na loja online Brindes Barato, e paguei pelo frete via PAC R\$ 19,28. Fiz o rastreamento da minha mercadoria via internet, no site dos Correios e no dia 04/06/15, havia o seguinte aviso no rastreamento: 04/06/2015 08:52 Rio De Janeiro / RJ Objeto aguardando retirada no endereço indicado: RUA BELISARIO PENA - 534/548 - 534 Penha - Rio De Janeiro / RJ (...) **Os Correios deveriam ao menos me informar a não entrega da minha compra, e me dar uma solução para meu problema. Enviaram minha mercadoria para uma agência onde nem se quer sei onde fica, longe da minha casa...** Agora além do gasto com o frete, terei que me deslocar até a agência, para retirar meu produto (...)"*

• **Manifestação 20100030142 – fl. 475 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

*"minha denúncia é contra os correios, que por motivos que nem eles sabem informar dizem que o meu bairro (cascadura) é área de risco e por isto não entregam mais os pacotes em casa, **e pior fazem você ir retirar a encomenda no cce penha que fica a pelo menos 25 kms de casa e tenho que pegar 02 ônibus para ir e 02 ônibus para voltar**, fora a fila no posto. outra coisa que está acontecendo é que nem ao menos eles avisam que a encomenda está a sua disposição para retirada."*

• **Manifestação 20150031253 – fl. 487 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

*"GOSTARIA DE DENUNCIAR QUE A EMPRESA DE CORREIOS E TELEGRAFOS, RESPONSÁVEL POR ENTREGAR UMA ENCOMENDA EM MINHA RESIDÊNCIA, NÃO REALIZOU O SERVIÇO. ALÉM DE NÃO ENTREGAR (FICOU RETIDO PARA RETIRADA NO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DA PENHA) **NÃO ME MANDOU NENHUMA NOTIFICAÇÃO DE QUE O PRODUTO AGUARDAVA RETIRADA. NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ACONTECE E O CORREIO COBRA O VALOR TOTAL DO SERVIÇO PARA ENTREGAR NO ENDEREÇO DO DESTINATÁRIO (E NÃO CUMPRE) E NÃO AVISA AO REMETENTE QUE ESTÁ POSTANDO QUE A ENTREGA NÃO ESTÁ SENDO REALIZADA NO CEP E QUE O DESTINATÁRIO TERÁ QUE RETIRAR O OBJETO EM UMA AGENCIA DO CORREIO"***



• **Manifestação 20150052468 – fl. 518 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

“Cada encomenda vai para um destino diferente (aparentemente sem critério) tornando a compra cara e retirada dos produtos extremamente cansativa. Já fiz retiradas em um local muito deserto, de difícil acesso, Av. Brasil perto de Campo Grande... Alguns conhecidos comentaram que já foram assaltados nesse endereço...”

• **Manifestação 20150067261 – fl. 533 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

“Os Correios da minha região (Penha Circular/Rio de Janeiro), a seu bel prazer, não estão entregando encomendas (inclusive envios expressos e obrigando o remetente a se deslocar até a central de distribuição dos Correios CDD OLARIA (R. CUBA n. 394).

Eles alegam que o bairro é área de risco, só que sempre houve entregas lá sem qualquer problema e inclusive no dia 29 de outubro deste ano (2015) foi entregue uma encomenda de envio expresso e no dia 30 me foi dito que não entregariam outro envio expresso por ser área de risco.

Eles cobram pelo serviço e não o efetuam, obrigando que o remetente tenha que fazer o serviço que seria do carteiro da região.

**A central de distribuição além de tudo tem horário restrito de atendimento que por sua vez é bastante precário, começando a atender somente a partir de 1:00h da tarde. As pessoas se acumulam na frente do galpão sem ninguém para dar orientação. As pessoas são atendidas de 5 em 5 para acelerar, devido à quantidade de pessoas na fila. Vive de portas escancaradas para a rua, sem qualquer segurança no local e afirmam a todo momento que a “não entrega” se deve à falta de segurança justamente ali, quando os carteiros saem do local, ou seja, estariam então sujeitando os remetentes a serem assaltados ao invés de seus carteiros.**

Envio em anexo prints do site dos Correios mostrando entregas não efetuadas e de outra efetuada um dia antes sem qualquer problema, o que indica que a entrega é feita não por conta de assaltos e sim por determinação interna e desregrada dos Correios. Envio também uma foto do local aberto para rua onde ficam as encomendas sem qualquer segurança.

Recebo muitas encomendas e não tenho tempo para ficar indo nesta central. Estou tendo prejuízo tanto por pagar envios que não chegam à minha residência, quanto na perda do horário em que trabalho na montagem de eventos e que, mesmo não podendo, tenho que ir à central resolver essa situação a cada encomenda que chega. Como



eu, havia várias outras pessoas na mesma situação, inclusive um senhor que perdeu seu dia de trabalho e como chegou às 11:00, teve que esperar até 1:00 da tarde para ser atendido. Total descaso com as pessoas que pagaram por um serviço não executado”.

• **Manifestação 20150065121 – fl. 545 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

*“Quero denunciar que os Correios, sem aviso prévio, rotulam bairros inteiros como “áreas de risco” (...).Portanto, já não recebemos encomendas. Curiosamente, as demais correspondências, incluindo cartões bancários e de crédito, são entregues normalmente. O procedimento padrão tem sido: a encomenda é enviada até a agência dos correios mais próxima (no caso, do Méier). A agência envia um aviso. O cliente vai até a agência e retira o objeto. OK. Mas agora, nem isso é feito!!! Hoje, dia 22/10, descobri que uma encomenda minha está parada no centro de distribuição (CEE São Cristóvão) desde o dia 04/10 (DN444829110BR). **Não recebi qualquer aviso. Saí do trabalho mais cedo e fui até Benfica, em um local perigosíssimo, para retirá-lo. Dei de cara com o portão fechado, com o aviso de que o atendimento é das 9h às 12h30 e das 13h30 às 15h. Ou seja, quem trabalha ainda tem mais este prejuízo. Eles sequer mantêm o centro de distribuição aberto no mesmo horário que as agências (que fecham às 17h)”.***

• **Manifestação 20150073387 – fl. 59 do PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81:**

*“Venho através desta solicitar que seja tomada medidas para coibir abusos praticados pela agencia dos correios da rua maria estela em bangu rj que classificou toda as áreas entorno do bairro bangu rj como área de risco e mesmo tendo a presença do carteiro diariamente, em nossa rua. **não entrega aviso de mercadoria, aguardando retirada e fazem a devolução indevidamente causando danos e transtorno as comunidades, (...)**”*

• **Manifestação nº 20150020300 – fl. 139 do ICP 1.30.001.002938/2012-10:**

*“(…) Moro em um local onde eles não estão fazendo entregas e **na consulta CEP eles não avisam isso**. Tento comprar on line mas as entregas não estão sendo feitas em minha residencia, **ocasionando um custo adicional com relação a frete, uma vez que tenho que ir até o local, longe da minha residencia, para buscar o pacote, tendo inclusive que utilizar horas de expediente no trabalho para isso”***



• **Manifestação nº 20150067264 – fl. 159 do ICP 1.30.001.002938/2012-10:**

*"...PRINCIPALMENTE NO QUE DIZ RESPEITO AO CEE PENHA QUE QUASE SEMPRE NÃO CONSEGUE CUMPRIR COM SUA FUNÇÃO FIM. UMA VERDADEIRA FALTA DE RESPEITO COM O CIDADÃO BRASILEIRO. NÃO É A TOA QUE NESTE CENTRO DE ENTREGAS, COSTUMAM ORGANIZAR FILAS IMENSURÁVEIS HABITUALMENTE PARA QUE OS ADMINISTRADOS RETIREM SUAS CORRESPONDÊNCIAS EM UM SOFRÍVEL INTERREGNO, QUANDO NA REALIDADE DEVERIAM RECEBE-LAS EM SEUS RESPECTIVOS DOMICÍLIOS";*

• **Manifestação – fl. 47 do PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81:**

No Centro de Distribuição dos Correios em Bangu, está havendo um descaso com os moradores da Região da Zona Oeste, estão cobrando a taxa de entrega mas não entregam, ou sejam estão fazendo da Zona um local de arrecadação serviço, o que caracteriza enriquecimento ilícito por parte da empresa ETC Correios.

Apesar do nome Bangu, a agência de distribuição fica em Campo Grande na Estrada do Mendanha, sem qualquer identificação no local, sem condições de receber as pessoas que lá se dirigem, depois de muito, mas muito tentar encontrar o local, as condições são precárias, sem recepção, sem local para acessibilidade de portadores de deficiência, sem informação de como proceder, sendo atendidos pelos seguranças do local.

As pessoas ficam em local aberto debaixo de sol ou chuva e em pé, juntos com os terceirizados que tem a relação de seus locais de entrega, que tem prioridade e com isso as outras pessoas ficam mais de 2h para retirada do produto.

O fato mais grave é que sequer emitem correspondência aos consumidores que não vão entregar a encomenda e que terão que fazer a retirada no local indicando o endereço.

• **Manifestação – fl. 54 PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81:**

Dia 16/03 recebi um e-mail do Mercado Livre (site onde efetuei a compra) dizendo que minha área esta em restrição e que precisava retirar a mercadoria na Rua Dr Maria Estrela, 250 Fui até lá no dia seguinte. Uma fila enorme e estava com o meu filho de 1 ano e 10 meses aguardei 02 horas no sol e desisti. Voltei hoje e tinha um bilhete que após o dia 19/03/2015 era necessário retirar uma senha e as 200 do dia estavam esgotadas.

Ouvi do próprio funcionário do local que as senhas são entregues as 09:00 mas que a fila começa a se formar as 07:30.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Diante das insatisfações manifestadas pelos usuários, é possível identificar as principais deficiências no serviço atualmente prestado pelos Correios:

1 – Cobrança do valor integral dos serviços (tais como PAC e SEDEX) em que pese a prestação parcial destes serviços, já que o destinatário não recebe a encomenda em seu endereço, mas sim na Agência dos Correios;

2 – Ausência de notificação acerca da chegada da encomenda para retirada na Agência dos Correios;

3 – Ausência de informação adequada na consulta ao CEP no *site* dos Correios, já que em alguns casos referentes a áreas com restrição sem entrega externa (no domicílio), a consulta ao CEP resulta no aparecimento da mensagem “*O CEP de destino está sujeito a condições especiais de entrega pela ECT e será realizada com o acréscimo de até 7 (sete) dias ao prazo regular*”, sendo que a mensagem correta deveria ser “*O CEP de destino está temporariamente sem entrega domiciliar. A entrega será efetuada na agência indicada no Aviso de Chegada que será entregue no endereço do destinatário*” ;

4 – Ausência de informação adequada ao remetente quando da postagem sobre a não realização de entrega externa nas áreas com restrição;

5 – Condições inadequadas de atendimento aos consumidores nos Centros de Entrega de Encomendas para a retirada dos objetos, dentre as quais destacam-se: excessivo tempo de espera e longas filas, que, muitas vezes, são formadas do lado de fora da Agência, poucos funcionários no atendimento, falta de banheiros, condições insalubres, falta de estrutura física para atendimento, horário restrito e falta de atendimento aos sábados;

6 – Retirada da encomenda em Agência distante do endereço do destinatário;

7 – Prejuízos decorrentes da devolução da encomenda ao remetente, tendo em vista que o objeto fica na Agência aguardando retirada pelo exíguo prazo de 7 (sete) dias;



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Com efeito, em que pesem as alegações da EBCT no âmbito do ICP, é possível extrair, das inúmeras reclamações dos consumidores e das reportagens divulgadas sobre o tema, que persistem os problemas quanto à falta e deficiência de informações gerais sobre a restrição de entrega no endereço de destino, tanto no momento da postagem quanto em consulta pela internet.

Neste sentido, verifica-se que o Aviso de Chegada, que é utilizado pelos Correios para notificar o destinatário acerca da chegada de sua encomenda, não vem sendo entregue em inúmeros casos, conforme relatam algumas das reclamações acima transcritas.

Além disso, outra reclamação recorrente apresentada por consumidores que residem em localidades classificadas como áreas de risco refere-se às condições de atendimento nos Centros de Entrega de Encomenda, que, em regra, são distantes do endereço do destinatário e não oferecem estrutura e logística necessárias à prestação do serviço de entrega interna.

Nesse contexto, cumpre destacar que, diante do crescente aumento do número de representações de usuários sobre esse tema específico, o *Parquet* federal determinou a realização de diligências *in loco* nos CEEs dos Correios em Bangu, São Cristóvão, Olaria e Penha, que representam as unidades com maior número de reclamações recebidas ao longo dos ICPs (cf. despacho de fl. 553 do ICP 1.30.001.005920/2011-81 e fl. 151 do ICP 1.30.001.002938/2012-10). As certidões de fls. 560/562 do ICP 1.30.001.005920/2011-81 e fl. 160 do ICP 1.30.001.002938/2012-10, lavradas por servidores da Seção Pericial e Diligência da PR/RJ, confirmam as más condições de atendimento prestado aos consumidores nas Agências mencionadas quando da retirada de encomendas, sendo que na maioria dos locais há excessivo tempo de espera para retirada e, em alguns locais, o horário de atendimento é bastante limitado, agravando os transtornos por que passam os consumidores.



Registre-se ainda que o cenário ora descrito acarretou também a instauração de procedimento sancionatório E-24/004/7411/2014 pela Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro (fls. 312/448 do ICP) em face da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Verifica-se, portanto, que as medidas invocadas pelos Correios até o momento, como a implementação do novo sistema SARA, do novo sistema de gestão de entrega interna (Sistema de Gestão da Posta Restante - SGPR) ou de um novo Sistema de Gerenciamento de Filas – SIGESF<sup>1</sup> não se revelaram eficientes para a efetiva melhora do serviço.

Conclui-se que a ECT não está observando seu dever de prestar adequadamente o serviço de distribuição postal de encomendas, motivo pelo qual não resta alternativa que não o ajuizamento da presente demandada, a fim de que seja a ré obrigada a prestar de forma adequada o referido serviço público.

### **3 – DO DIREITO**

O serviço postal é, por força do art. 21, inc. X, da Constituição Federal c/c arts. 9º da Lei nº 6.538/78, um serviço público monopolizado pela **UNIÃO** e prestado pela empresa pública federal **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS (EBCT)**, nos termos do art. 2º, inc. I, do Decreto-Lei nº 509/69.

**Art. 21, inc. X, da Constituição Federal:**

Art. 21. Compete à União:  
X – manter o serviço postal e o correio aéreo nacional;

**Art. 9º da Lei nº 6.538/78**

Art. 9º. São exploradas pela União, em regime de monopólio, as seguintes atividades postais:

---

<sup>1</sup> fl. 144 do ICP1.30.001.002938/2012-10



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

- I – recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de carta e cartão-postal;
- II – recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de correspondência agrupada;
- III – fabricação, emissão de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal.

**Art. 2º, inc. I, do Decreto-Lei nº 509/69:**

Art. 2º - À ECT compete:

- I - executar e controlar, em regime de monopólio, os serviços postais em todo o território nacional;

Ressalte-se que a atividade postal não configura atividade econômica em sentido estrito, mas sim autêntico serviço público, como já reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal, quando do julgamento da Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 46/DF:

“ARGÜIÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE PRECEITO FUNDAMENTAL. EMPRESA PÚBLICA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. PRIVILÉGIO DE ENTREGA DE CORRESPONDÊNCIAS. SERVIÇO POSTAL. CONTROVÉRSIA REFERENTE À LEI FEDERAL 6.538, DE 22 DE JUNHO DE 1978. ATO NORMATIVO QUE REGULA DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONCERNENTES AO SERVIÇO POSTAL. PREVISÃO DE SANÇÕES NAS HIPÓTESES DE VIOLAÇÃO DO PRIVILÉGIO POSTAL. COMPATIBILIDADE COM O SISTEMA CONSTITUCIONAL VIGENTE. ALEGAÇÃO DE AFRONTA AO DISPOSTO NOS ARTIGOS 1º, INCISO IV, 5º, INCISO XIII. 170, INCISO IV E PARÁGRAFO ÚNICO, E 173 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. VIOLAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA LIVRE CONCORRÊNCIA E LIVRE INICIATIVA. NÃO-CARACTERIZAÇÃO. ARGÜIÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE. INTERPRETAÇÃO CONFORME À CONSTITUIÇÃO CONFERIDA AO ARTIGO 42 DA LEI 6.538, QUE ESTABELECE SANÇÃO, SE CONFIGURADA A VIOLAÇÃO DO PRIVILÉGIO POSTAL DA UNIÃO. APLICAÇÃO ÀS ATIVIDADES POSTAIS DESCRITAS NO ARTIGO 9º, DA LEI.

**1. O serviço postal – conjunto de atividades que torna possível o envio de correspondência, ou objeto postal, de um remetente para endereço final de determinado destinatário – não consubstancia atividade econômica em sentido estrito. Serviço postal é serviço público.**

2. A atividade econômica em sentido amplo é gênero que corresponde duas espécies, o serviço público e a atividade econômica em sentido estrito. Monopólio é de atividade econômica



## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

em sentido estrito, empreendida por agentes econômicos privados. A exclusividade da prestação dos serviços públicos é expressão de uma situação de privilégio. Monopólio e privilégio são distintos entre si; não se os deve confundir no âmbito da linguagem jurídica, qual ocorre no vocabulário vulgar.

3. A Constituição do Brasil confere à União, em caráter exclusivo, a exploração do serviço postal e o correio aéreo nacional (artigo 20, inciso X).

4. O serviço postal é prestado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, empresa pública, entidade da Administração Indireta da União, criada pelo decreto-lei n. 509, de 10 de março de 1969.

5. É imprescindível distinguirmos o regime de privilégio, que diz com a prestação dos serviços públicos, do regime de monopólio sob o qual, algumas vezes, a exploração de atividade econômica em sentido estrito é empreendida pelo Estado.

6. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos deve atuar em regime de exclusividade na prestação dos serviços que lhe incumbem em situação de privilégio, o privilégio postal.

7. Os regimes jurídicos sob os quais em regra são prestados os serviços públicos importam em que essa atividade seja desenvolvida sob privilégio, inclusive, em regra, o da exclusividade.

Argüição de descumprimento de preceito fundamental julgada improcedente por maioria. O Tribunal deu interpretação conforme à Constituição ao artigo 42 da Lei n. 6.538 para restringir a sua aplicação às atividades postais descritas no artigo 9º desse ato normativo.”

(STF, ADPF 46/DF, rel. orig. Min. Marco Aurélio, rel. p/ o acórdão Min. Eros Grau, DJE 26/02/2010) (grifo adicionado).

Logo, enquanto serviço público, a prestação do serviço postal submete-se a um regime de direito público, que preza pela satisfação da coletividade, atendendo aos princípios da universalidade, da impessoalidade, continuidade e da eficiência.

Com isso, ao atuar na esfera do regime de direito público, a EBCT sujeita-se às regras de prestação do serviço público, e não às leis de mercado e livre iniciativa. Portanto, eventuais interesses meramente econômicos e de custos produtivos não podem se sobrepor ao interesse público inerente ao serviço, que deve ser, invariavelmente, adequado.

A definição de serviço adequado pode ser encontrada no art. 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/95 (Lei Geral de Concessões e Permissões):



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço **adequado** ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço **adequado** é o que **satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.** (grifos não originais)

No mesmo sentido, a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), em seus arts. 6º e 22, estabelece o modo de prestação dos serviços públicos em geral:

Art. 6º São **direitos básicos do consumidor:**

(...)

X – a **adequada e eficaz** prestação dos **serviços públicos** em geral.

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 não originais).

Neste contexto, não resta dúvida de que a EBCT enquadra-se como prestadora de serviços perante o Código de Defesa do Consumidor, assumindo as obrigações legais correlatas, inclusive o de oferecer serviços adequados, eficientes, seguros, tal como estabelecido no artigo 22 acima transcrito.

No presente caso, o serviço postal, além de ser prestado de forma parcial nas áreas consideradas de risco, já que as encomendas enviadas a tais localidades não são entregues no endereço de destino, mas em uma Agência dos Correios, é remunerado de forma integral pelos usuários e ainda encontra graves falhas e defeitos nas etapas que ainda vêm sendo executada pela EBCT, quais sejam, recebimento das postagens destinadas às áreas de risco nas Agências e a entrega interna dos objetos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Cumprir destacar que esta demanda não se destina a questionar a disposição constante na Portaria nº 567, de 29/11/2011, do Ministério das Comunicações, segundo a qual a entrega em vias e logradouros que não ofereçam condições de segurança ao empregado postal será realizada em unidade da EBCT (entrega interna)<sup>2</sup>, tampouco se pretende impugnar aqui os critérios adotados pelos Correios para definição de tais áreas quanto ao seu grau de periculosidade (“áreas de risco”).

Com efeito, tais diretrizes, apesar de questionáveis, não constituem o objeto desta ação, a qual se destina a assegurar que o serviço postal em áreas com restrição de entrega, uma vez definido pela Portaria nº 537/2011 como sendo mediante entrega interna, seja prestado de forma adequada, respeitando o direito dos consumidores.

Ressalte-se, neste sentido, que a Lei nº 6.538/78 preconiza ser a prestação do serviço postal um direito de todos:

“Art. 4º. É reconhecido a todos o direito de haver a prestação do serviço postal e do serviço de telegrama, observadas as disposições legais e regulamentares.”

Com efeito, há de se considerar ainda o caráter essencial do serviço postal, já que um cidadão que tem cerceado o acesso a tal serviço, não recebendo ou recebendo com dificuldades encomendas, torna-se um indivíduo excluído e afetado em sua própria dignidade.

---

<sup>2</sup>Art. 1º. A entrega postal de objetos dos serviços de carta e cartão postal, de impresso, de encomenda não urgente e de telegrama será realizada da seguinte maneira:

II - interna, quando o objeto postal deva ser procurado e entregue ao destinatário em unidade da ECT.

Art. 2º. A ECT deverá realizar a entrega externa em domicílio nas localidades, sempre que atendidas as seguintes condições:

III - as vias e os logradouros ofereçam condições de acesso e de segurança ao empregado postal;

Art. 4º. A entrega interna do objeto postal somente será realizada em unidade da ECT, quando:

I - as condições definidas nos artigos 2o e 3o desta Portaria não forem integralmente satisfeitas;



Neste sentido, destacando a essencialidade do serviço postal a fim de justificar a intributabilidade dos serviços de transportes de mercadorias pela EBCT por ICMS, o Tribunal Pleno do Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 627.051-PE, destacou que a EBCT “*se trata de empresa pública sujeita a obrigações que não se estendem às empresas privadas*”, tendo ainda consignado que a aludida empresa “*tem o encargo de alcançar todos os lugares do Brasil, não importando o quão pequenos ou remotos sejam, e a empresa não pode se recusar a levar uma encomenda – algo que pode ser feito na iniciativa privada*” (RE 627051, Relator(a): Min. DIAS TOFFOLI, Tribunal Pleno, julgado em 12/11/2014, ACÓRDÃO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-028 DIVULG 10-02-2015 PUBLIC 11-02-2015).

Assim, ao optar pela entrega interna de objetos postais para localidades classificadas como “áreas de risco”, a EBCT deveria adotar medidas visando a modernização e aprimoramento deste serviço - o qual, frise-se, é remunerado pelo usuário -, seja na fase pré-contratual, através da ampliação e facilitação de acesso à informação acerca da não entrega de objetos em áreas de risco, seja durante a execução do contrato, cientificando o destinatário da chegada de sua encomenda para retirada na Agência e, principalmente, proporcionando condições satisfatórias de atendimento nas suas unidades para que o usuário possa retirar seu objeto de forma célere e segura.

Isto é o serviço adequado. Apenas mapear áreas de risco e reter os objetos postais a elas destinados em suas Agências a fim de aguardar a retirada por quem de direito configura um comportamento muito aquém do esperado de um prestador de serviço público.

Nos tópicos a seguir serão abordados os principais problemas verificados atualmente no serviço prestado pela EBCT em áreas de risco:

### **FALTA DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA QUANTO À ENTREGA INTERNA DE ENCOMENDAS:**



Perceba-se que a adequabilidade do serviço postal perpassa necessariamente pelo respeito à **transparência e observância ao direito de informação do consumidor que, uma vez violado, acarreta *per se* um defeito na prestação do serviço**, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp 988595/SP (DJ 07.12.2009, Rel. Min. Nancy Andrighi). Destaca-se, neste sentido, os seguintes trechos do voto da Ministra Nancy Andrighi no julgamento do referido Recurso:

**- Do direito do consumidor à informação clara e precisa.**

De acordo com o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se impróprios aqueles serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam.

A aferição daquilo que o consumidor razoavelmente pode esperar de um serviço está intimamente ligada com a observância do direito do consumidor à informação, previsto no inciso III do art. 6º do CDC.

Conforme este dispositivo legal, constitui direito básico do consumidor "*a informação **adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, **bem como sobre os riscos que apresentem** "*.

Assim, na análise do que razoavelmente o consumidor poderia esperar do serviço contratado é preciso investigar, inicialmente, quais foram as informações que lhe foram prestadas, perquirindo-se, a partir disso, se elas foram claras, adequadas, precisas e, sobretudo, se continham as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, poderiam frustrar a almejada utilização do serviço.

**As informações prestadas na fase pré-contratual são essenciais para a formação da própria convicção do consumidor, pois somente a partir da plena ciência da quantidade, qualidade e riscos do serviço oferecido é que o consumidor estará apto a decidir se deseja firmar o negócio e, eventualmente, a questionar e negociar preços e outras condições.**

**Em última análise, portanto, a correta prestação de informações, que para além de constituir direito básico do consumidor, revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva, constitui o ponto de partida a partir do qual será possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado - grifamos.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Verifica-se, portanto, que o direito à informação, enquanto um direito básico do consumidor, previsto no art. 6º, III, do CDC, não pode ser afastado no presente caso pela empresa prestadora do serviço.

Pois bem, quanto à informação clara acerca da restrição de entrega, a Recomendação PR/RJ/CG Nº 03/2014 (fls. 87/93 do ICP) abordou diversas medidas cabíveis, *verbis*:

1. o remetente de encomenda para localidades situadas em áreas de risco seja cientificado, no momento da postagem e por escrito, de que a encomenda não será entregue na residência do destinatário, ficando apenas disponível para retirada na Agência dos Correios;
3. a entrega do “Aviso de Chegada” seja feita dentro do prazo previsto para a entrega da encomenda ao destinatário, conforme a modalidade escolhida;
5. na consulta de preços e prazos para entrega de encomendas no site dos Correios conste expressamente, quando for o caso, a informação de que no endereço de destino não há entrega de encomendas e que estas deverão ser retiradas pelo destinatário na Agência dos Correios;
6. divulgue no site dos Correios as localidades classificadas como áreas de risco em que não há entregas de encomendas, possibilitando inclusive a pesquisa pelo nome da rua ou pelo CEP;
7. inclua no sistema de rastreamento de objetos dos Correios, quando for o caso, a informação de que no endereço de destino não há entrega de encomendas e que estas deverão ser retiradas pelo destinatário na Agência dos Correios.

Quanto ao item 1 supra, alega a ré que cumpriu o recomendado, tendo apresentado o documento constante de fl. 305 como comprovante.

Entretanto, pela análise de tal documento, embora se verifique que há a informação no recibo dado ao remetente acerca da restrição de entrega, tal informação é feita de maneira discreta e confusa, da seguinte forma: no meio do recibo, consta, dentre outros códigos, que “ED – N”, e ao final do recibo há a seguinte menagem: “Para o caso de “ED=N”, a entrega será feita na agência. Consulte o sítio dos correios”.



Evidente que tal informação não está sendo passada de forma clara e adequada, conforme determina o art. 6º, III, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - **a informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e **serviços**, com especificação correta de quantidade, **características**, composição, **qualidade**, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#))

Com efeito, pela absoluta falta de destaque a tal informação no recibo, é possível que esta passe despercebida pelo remetente, de forma que deve ser determinado à ré que preste tal informação de maneira destacada no momento da postagem.

Quanto ao item 3 da Recomendação, verifica-se que a ré não está efetuando a entrega do “Aviso de Chegada” dentro do prazo previsto para a entrega da encomenda ao destinatário, tendo apresentado à fl. 101 do ICP a seguinte justificativa: *“Tendo em vista que no fluxo do processo postal a emissão do Aviso de Chegada é posterior à chegada do objeto real na unidade de entrega interna, pressupõe-se que a emissão do pretendido Aviso de Chegada pela unidade de entrega, para efeitos de produtividade operacional, implicará num prazo maior de entrega dos objetos pelo estabelecimento, o que certamente não representa o melhor interesse dos destinatários”*.

Ora, se os Correios comercializam os serviços de encomendas para áreas com restrição de entrega e ainda cobram mais para realizar entregas em prazos menores, é evidente que, nestas localidades, já que não há a entrega no destino, o mínimo que a ré deve fazer é entregar o aviso de chegada no prazo previsto para a entrega da encomenda. Caso contrário, não se justifica a cobrança de valores majorados para supostas entregas mais céleres.

Neste sentido, cabe destacar o documento de fl. 104 do ICP, em que há uma demonstração de cálculo para envio de SEDEX para área com restrição de entrega. Observe-se que consta expressamente o prazo de entrega de **1 dia útil** e acima conta a seguinte mensagem *“O CEP de destino está temporariamente sem entrega domiciliar. A entrega será efetuada na*



*agência indicada no Aviso de Chegada que será entregue no endereço do destinatário*". Ou seja, em nenhum momento é esclarecido que o Aviso de Chegada não será entregue em 1 dia útil. De que adianta a entrega da encomenda ocorrer em 1 dia útil na Agência se o Aviso de Chegada pode demorar vários dias para ser entregue na residência do destinatário? Se a ré não possui condições de entregar o Aviso de Chegada em 1 dia útil, que coloque como prazo de entrega na consulta e na publicidade do serviço o prazo previsto para entrega do Aviso de Chegada correspondente.

Além de não estar entregando tal aviso no prazo correto, verifica-se, em muitos casos, que a ECT sequer está entregando o próprio aviso, consoante demonstrar as seguintes reclamações:

- **fl. 242 do ICP :** *"Em muitos casos os Correios deixam o objeto parado no Centro de Distribuição aguardando a retirada pelo destinatário, mas não comunicam tal situação e nem mesmo atualizam o andamento do sistema de rastreamento de Objetos. (...)"*
- **fl. 469 do ICP:** *"Os Correios deveriam ao menos me informar a não entrega da minha compra, e me dar uma solução para meu problema."*
- **fl. 475 do ICP :** *"minha denuncia é contra os correios, que por motivos que nem eles sabem informar dizem que o meu bairro (cascadura) é área de risco e por isto não entregam mais os pacotes em casa, e pior fazem você ir retirar a encomenda no cce penha que fica a pelo menos 25 kms de casa e tenho que pegar 02 ônibus para ir e 02 ônibus para voltar , fora a fila no posto. outra coisa que esta acontecendo é que nem ao menos eles avisam que a encomenda está a sua disposição para retirada."*
- **fl. 487 do ICP:** **"GOSTARIA DE DENUNCIAR QUE A EMPRESA DE CORREIOS E TELEGRAFOS, RESPONSÁVEL POR ENTREGAR UMA ENCOMENDA EM MINHA RESIDÊNCIA, NÃO REALIZOU O SERVIÇO. ALÉM DE NÃO ENTREGAR (FICOU RETIDO PARA RETIRADA NO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DA PENHA) NÃO ME MANDOU NENHUMA NOTIFICAÇÃO DE QUE O PRODUTO AGUARDAVA RETIRADA. NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ACONTECE E O CORREIO COBRA O VALOR TOTAL DO SERVIÇO PARA ENTREGAR NO ENDEREÇO DO DESTINATÁRIO (E NAO CUMPRE) E NÃO AVISA AO REMETENTE QUE ESTÁ POSTANDO QUE A ENTREGA NÃO ESTÁ SENDO REALIZADA NO CEP E QUE O DESTINATARIO TERÁ QUE RETIRAR O OBJETO EM UMA AGENCIA DO CORREIO"**



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

- **fl. 47** do PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81: "O fato mais grave é que sequer emitem correspondência aos consumidores que não vão entregar a encomenda e que terão que fazer a retirada no local indicando o endereço".

Portanto, deve ser determinado à ré que efetue a entrega do "Aviso de Chegada" dentro do prazo previsto para a entrega da encomenda ao destinatário, conforme a modalidade escolhida.

Outrossim, o item 6 da Recomendação (*"divulgue no site dos Correios as localidades classificadas como áreas de risco em que não há entregas de encomendas, possibilitando inclusive a pesquisa pelo nome da rua ou pelo CEP"*) não foi integralmente atendido pela ré, visto que, de acordo com atual formatação do serviço, o consumidor não tem acesso à lista de logradouros das áreas com restrição para entrega, que é disponibilizada apenas *"para os clientes que possuem contrato com os Correios"* (fl. 198 do ICP 1.30.001.005920/2011-81).

Registre-se que, segundo alegou a EBCT na Nota Técnica – 1506/2014-DENEL/DERAT/DEDIS (fls. 191/200 do ICP 1.30.001.005920/2011-81), a disponibilização desta lista apenas *"para os clientes que possuem contrato com os Correios"* teria como *"objetivo permitir que a mesma seja integrada aos sistemas operacionais dos nossos clientes, não tendo, portanto, efetividade para o cliente que posta seus objetos "à vista", sendo mais prático a consulta no site dos Correios"*, através da Consulta ao CEP do endereço de destino.

Ocorre que essa diferenciação realizada pela Ré quanto aos *"clientes que possuem contrato com os Correios"* e *"clientes que postam seus objetos 'à vista'"*, para fins de disponibilização da lista de logradouros das áreas com restrição para entrega, não se revela razoável, configurando um comportamento discriminatório da empresa ré, em afronta ao princípio da **transparência**.



Com efeito, todos aqueles atingidos por defeitos na prestação do serviço são equiparados à figura de consumidor pela norma do art. 17 do CDC, motivo pelo qual não só os clientes, mas também terceiros, ainda que sem relação direta de consumo com os Correios, afetados pela prestação do serviço postal são titulares do direito básico à informação adequada e clara sobre o serviço.

Note-se que, não obstante estar disponível aos “clientes que postam seus objetos ‘à vista’” a consulta pelo CEP de destino, certo é que o acesso à lista dos logradouros das áreas com restrição de entrega para todos os usuários do serviço postal conferiria maior transparência ao processo decisório dos Correios na classificação de tais áreas, propiciando, além do acesso à informação adequada, maior controle social.

Importante frisar que, mesmo após a Recomendação do MPF no sentido de que a EBCT divulgasse em seu *site* as localidades classificadas como áreas de risco em que não há entregas de encomendas, a atual consulta pelo CEP de destino disponibilizada no *site* da empresa ainda não confere transparência e informação adequada e precisa aos usuários a respeito das áreas de risco e a forma de entrega nestes locais.

Neste sentido, conforme constatado nos autos do ICP (fls. 140/143 do ICP 1.30.001.005920/2011-81) e consignado no Ofício PR/RJ/CG/Nº 13782/2014 (fls. 144/145 do aludido ICP), encaminhado aos Correios, ***“após consultas aos CEPs de representantes que moram em áreas com restrição de entrega no Portal dos Correios (...), ainda aparecem resultados distintos, a saber, “O CEP de destino está sujeito a condições especiais de entrega pela EBCT e será realizada com o acréscimo de até 7 (sete) dias ao prazo regular” e “O CEP de destino está temporariamente sem entrega domiciliar. A entrega será efetuada na agência indicada no Aviso de Chegada que será entregue no endereço do destinatário”, em que pese não haver entrega externa em ambas as hipóteses.***

Deveras, consoante já relatado, o vício na informação prestada pela ré quanto às condições, prazo e entrega nas áreas de risco ocorre em todas as fases da contratação: (i) falta informação clara e adequada ao remetente acerca da não realização de



entrega externa; (ii) falta informação ao destinatário, no prazo correto, acerca da chegada de sua encomenda para retirada e (iii) falta informação à coletividade acerca das áreas que foram classificadas pela empresa como sendo de restrição de entrega.

Frise-se que a empresa ré, ao não cumprir com seu dever de informação adequada ao usuário, deixa de atentar aos deveres anexos inerentes à boa-fé que devem reger a relação contratual, como o dever de lealdade, cooperação e de cuidado, violando assim o princípio da boa fé objetiva. Sobre o assunto, leciona Cláudia Lima Marques:

"Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação refletida; refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, **respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.** (Cláudia Lima Marques, Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais, Ed. Revista dos Tribunais, 4ª edição p. 181)"

Resta claro que o aprimoramento dos canais de informação ao usuário acerca das áreas com restrição de entrega e a divulgação de informações corretas e uniformes durante todo o procedimento de postagem são fundamentais ao resguardo do direito de cada cidadão à prestação adequada do serviço postal.

Destarte, é necessário que a ré confira a maior publicidade possível acerca das áreas com restrição de entrega, adotando as medidas cabíveis, inclusive:

- informar ao remetente, no momento da postagem, de forma clara e destacada, acerca da restrição de entrega no endereço de destino;
- divulgar, em seu *site*, consulta às áreas com restrição de entrega pelo CEP e pelo nome da rua;
- divulgar listagem contendo todas as localidades com restrição de entrega em cada município, a fim de conferir maior transparência e possibilitar o controle pela população;



**- DAS CONDIÇÕES INADEQUADAS DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS E DO PRAZO IRRAZOÁVEL PARA RETIRADA DE ENCOMENDAS:**

Além da falta de informação adequada aos usuários, constata-se ainda no presente caso, conforme relatado acima, **as péssimas condições de atendimento nos Centros de Entrega de Encomendas a que estão submetidos os consumidores quando da retirada de seus objetos postais, como a demora no atendimento, longas filas de espera, que, muitas vezes, são formadas do lado de fora da Agência, poucos funcionários no atendimento, falta de climatização e banheiros, falta de estrutura física para o atendimento, horário restrito de atendimento, falta de atendimento aos sábados e a distância das Agências do endereço do destinatário.**

Tal fato revela, no mínimo, uma ineficiência no planejamento realizado pela empresa pública, que, ao adotar a entrega interna de objetos para áreas de risco, deixou de implantar as melhorias e adequações no serviço diante da nova realidade, desprezando o princípio da eficiência, consagrado no art. 37 da Constituição da República.

A prestação de um serviço público adequado e eficiente pressupõe também a disponibilização de equipamentos com estrutura física digna ao atendimento dos usuários.

Frise-se que, diante das diversas reclamações sobre as péssimas condições para atendimento aos consumidores que se dirigiam às Agências para retirada de suas encomendas, este *Parquet* expediu a Recomendação PR/RJ/CG N° 03/2014 (fls. 87/93 do ICP) aos Correios, constando, dentre outras questões, que: **“4. a retirada da encomenda pelo destinatário seja feita de maneira ágil e organizada, de forma que o tempo de espera não seja superior a 20 (vinte) minutos”**.

Entretanto, apesar da Recomendação supra, o número de representações de usuários sobre esse tema específico continuou aumentando, como demonstram os seguintes trechos das denúncias recebidas pelo MPF:



- fl. 258 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:

**7. No dia nove de janeiro de dois mil e quinze, o reclamante ficou três horas e meia (12:45 à 16:15) na fila para retirar sua encomenda no mencionado CDD. Além de não ter sido notificado e ter sido exposto ao sol forte e ao calor (em pleno verão carioca, somente os funcionários desfrutam do ar-condicionado), o reclamante se mostra contrariado por ter sido exposto à máquina de solda e outros equipamentos de obra/construção. Vale ressaltar que havia crianças presentes.**

8. Já no dia vinte e seis do mesmo mês, o requerente voltou a Central de Distribuição Domiciliária dos Correios em Pilares, que **ADOTOU UM RIDÍCULO SISTEMA DE SENHAS em que apenas CENTO E VINTE CIDADÃOS recebem senhas a partir das DEZ HORAS da manhã.** Com este procedimento, OS TRABALHADORES BRASILEIROS ESTÃO IMPEDIDOS DE RECEBEREM SUAS ENCOMENDAS EM CASA (onde deveriam ser entregues) E DE RETIRÁ-LAS na Central, pois **há restrição numérica e temporal, que somadas aos LONGOS PERÍODOS nas DUAS FILAS (senha e retirada), viola a lei e o bom senso.**

9. No dia supracitado, o reclamante chegou às nove e meia da manhã para pegar a senha, resolvendo retornar apenas as quinze horas e trinta minutos devido ao tamanho da fila, ao forte sol e ao trabalho pendente. **Pela manha, gastou uma hora, enquanto que no período da tarde, uma hora e trinta minutos.** Neste período, viu e registrou (fotos e vídeo) um dos diversos tumultos, sem conseguir retirar sua encomenda por não ter a notificação da Empresa Pública, nem o fornecimento do código pela remetente. Vale ressaltar que era o limite do prazo antes do retorno da mercadoria ao remetente e que a mesma só foi retirada no dia seguinte após o fornecimento dos dados do destinatário (nome, telefone, endereço e tamanho da caixa) e o retorno telefônico por parte do responsável da Central.”

- fl. 533 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:

**A central de distribuição além de tudo tem horário restrito de atendimento que por sua vez é bastante precário, começando a atender somente a partir de 1:00h da tarde. As pessoas se acumulam na frente do galpão sem ninguém para dar orientação. As pessoas são atendidas de 5 em 5 para acelerar, devido à quantidade de pessoas na fila. Vive de portas escancaradas para a rua, sem qualquer segurança no local e afirmam a todo momento que a “não entrega” se deve à falta de segurança justamente ali, quando os carteiros saem do local, ou seja, estariam então sujeitando os remetentes a serem assaltados ao invés de seus carteiros.**



- fl. 545 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:

**Sai do trabalho mais cedo e fui até Benfica, em um local perigosíssimo, para retirá-lo. Dei de cara com o portão fechado, com o aviso de que o atendimento é das 9h às 12h30 e das 13h30 às 15h. Ou seja, quem trabalha ainda tem mais este prejuízo. Eles sequer mantêm o centro de distribuição aberto no mesmo horário que as agências (que fecham às 17h)”.**

- fl. 47 do PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81:

Apesar do nome Bangu, a agencia de distribuição fica em Campo Grande na Estrada do Mendanha, sem qualquer identificação no local, **sem condições de receber as pessoas que lá se dirigem, depois de muito, mas muito tentar encontrar o local, as condições são precárias, sem recepção, sem local para acessibilidade de portadores de deficiência, sem informação de como proceder, sendo atendidos pelos seguranças do local.**

**As pessoas ficam em local aberto debaixo de sol ou chuva e em pé, juntos com os terceirizados que tem a relação de seus locais de entrega, que tem prioridade e com isso as outras pessoas ficam mais de 2h para retirada do produto.**

- fl. 54 PP nº 1.30.001.002964/2013-11 apensado ao IC 1.30.001.005920/2011-81:

Dia 16/03 recebi um e-mail do Mercado Livre (site onde efetuei a compra) dizendo que minha área esta em restrição e que precisava retirar a mercadoria na Rua Dr Maria Estrela, 250 Fui até lá no dia seguinte. **Uma fila enorme e estava com o meu filho de 1 ano e 10 meses aguardei 02 horas no sol e desisti. Voltei hoje e tinha um bilhete que após o dia 19/03/2015 era necessário retirar uma senha e as 200 do dia estavam esgotadas.**

**Ouvi do próprio funcionário do local que as senhas são entregues as 09:00 mas que a fila começa a se formar as 07:30”.**

- fl. 130 do ICP 1.30.001.002938/2012-10:

“Quando temos certeza que o produto se encontra nesse CEE da Penha, se torna pesadelo, **pois somos tratados como bicho, em média 80 pessoas, enfrentando filas de mais de 2 horas, tanto na Rua, como dentro do CEE, no sol escaldante, principalmente aos sábados, onde as pessoas podem comparecer p/ retirar os seus produtos...isso os que conseguem localizar”.**



Em razão disto, este *Parquet* determinou a realização de diligências *in loco* nos CEEs dos Correios em Bangu, São Cristóvão, Olaria e Penha, que representam as unidades com maior número de reclamações recebidas ao longo dos ICPs (cf. despacho de fl. 553 do ICP 1.30.001.005920/2011-81 e fl. 151 do ICP 1.30.001.002938/2012-10).

Os resultados de tais diligências encontram-se nas certidões de fls. 560/562 do ICP 1.30.001.005920/2011-81 e fl. 160 do ICP 1.30.001.002938/2012-10, lavradas por servidores da Seção Pericial e Diligência da PR/RJ, cabendo transcrever os seguintes trechos:

**CEE Bangu – fl. 560 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

“ (...)

A) Tempo médio para atendimento e retirada da encomenda.

- Naquele horário o atendimento estava vazio e estava sendo realizado em 15 minutos, porém, conversei com algumas pessoas que estavam aguardando e que retiram encomendas com regularidade e estas relataram que na parte da manhã o atendimento fica muito cheio demorando mais de 40 minutos por pessoa;

B) Horário de atendimento para retirada, inclusive nos fins de semana.

- De segunda à sexta-feira das 09:00 H às 17:00 H.

- Sábado das 09:00 H às 11:00 H.

C) As condições oferecidas aos consumidores no local, inclusive se há ar-condicionado, banheiro e cadeiras disponíveis.

- **O atendimento é realizado na área externa do CEE Bangu improvisado em cima de um carrinho que é utilizado como bancada, sem disponibilização de banheiro ou ar-condicionado, apenas três bancos de madeira, para duas pessoas cada, sem encosto. A cobertura do local é feita de telha de zinco que protege muito pouco do sol e nada da chuva, o local não é adequado para atendimento ao público.” - grifamos.**

**CEE Olaria – fl. 561 do ICP 1.30.001.005920/2011-81:**

“ (...)

A) Tempo médio para atendimento e retirada da encomenda.

- Naquele horário o atendimento estava vazio e estava sendo realizado em 40 minutos, porém, conversei com algumas pessoas que estavam aguardando e que retiram encomendas com regularidade e estas relataram que



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

dependendo da quantidade de funcionários atendendo o público o atendimento leva entre 20 minutos e meia hora;

B) Horário de atendimento para retirada, inclusive nos fins de semana.

- De segunda à sexta-feira das **13:00 H às 17:00 H.**
- Sábado das 09:00 H às 12:00 H.

C) As condições oferecidas aos consumidores no local, inclusive se há ar-condicionado, banheiro e cadeiras disponíveis.

- **O atendimento é realizado em um cercado dentro do galpão CEE Olaria sem ar-condicionado, o banheiro é o vestiário dos funcionários dos Correios e tem dois bancos de madeira sem encosto para duas pessoas cada, o local não é adequado para atendimento ao público.**” - grifamos.

**CEE São Cristóvão – fl. 562 do ICP 1.30.001.005920/2011-81**

“ (...)

A) Tempo médio para atendimento e retirada da encomenda.

- Naquele horário o atendimento estava vazio, só tinha uma pessoa, que foi atendida imediatamente e em menos de 10 minutos.

B) Horário de atendimento para retirada, inclusive nos fins de semana.

- De segunda à sexta-feira das **10:00 H às 16:00 H.**
- **Sábado não há expediente.**

C) As condições oferecidas aos consumidores no local, inclusive se há ar-condicionado, banheiro e cadeiras disponíveis.

- **O atendimento é realizado em uma sala com ar-condicionado e cadeiras acolchoadas com encosto, tem banheiro disponível para o público fora da sala, o local é adequado para atendimento ao público.**” - grifamos.

**CEE Penha – fl. 160 do ICP 1.30.001.002938/2012-10:**

“ (...)

a) **Tempo médio para atendimento e retirada da encomenda supera em muito os 20 (vinte) minutos previstos na Recomendação PR/RJ/CG Nº 03/2014, chegando em alguns casos a mais de 50 minutos, dependendo da localização da encomenda no depósito.**

b) horário de atendimento é de 10 às 17 h de segunda feira a sexta feira, e de 9 às 12 h aos sábados.



**c) no local para atendimento não há ar condicionado. Trata-se de uma sala de aproximadamente 35 m2 com apenas uma janela. Cerca de 40 pessoas concorrem a menos de 10 cadeiras em péssimo estado de conservação, a maioria com encosto quebrado.** - grifamos.

Verifica-se, diante das certidões acima transcritas, que os Centros de Entrega de Encomendas dos Correios não possuem condições dignas de atendimento ao público, sendo que na maioria dos locais há excessivo tempo de espera para retirada e, em algumas Agências, o horário de atendimento é bastante limitado.

Ademais, apesar da restrição de horários e das longas filas para retirada das encomendas pelos consumidores, a ré determina o prazo de apenas 7 dias para retirada destas encomendas, sob pena de devolução ao remetente, o que vem causando prejuízos a diversos consumidores.

Diante das dificuldades acima narradas e considerando ainda as inúmeras reclamações sobre a falta de entrega do Aviso de Chegada ao destinatário, resta evidente que tal prazo não se mostra razoável, impondo-se a extensão do prazo para retirada para, no mínimo, 15 dias, contados da cientificação do destinatário acerca da chegada de sua encomenda.

### **DA ENTREGA DE ENCOMENDAS EM AGÊNCIAS DISTANTES DO ENDEREÇO DO DESTINATÁRIO:**

Além dos cidadãos residentes em ARE serem obrigados a retirar suas encomendas em Agências dos Correios, enfrentando longas filas e a falta de condições dignas de atendimento, verifica-se que, em muitos casos, estas encomendas são entregues em Agências distantes do endereço do destinatário.

Tal fato também vem sendo objeto de inúmeras reclamações, inclusive diante desta Procuradoria, cabendo destacar os seguintes trechos:



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

- fl. 288 do ICP 1.30.001.005920/2011-81: ***"a empresa de correios e telegrafos vem descumprindo a Portaria nº 567, de 29 Dezembro de 2011 do Min. Das Comunicações, uma vez que não vem entregando objetos comprados pela internet, sob a alegação de que meu endereço encontra-se em area de risco, quando vou buscar o objeto postado no cee-penha - rio de janeiro rj, a quarenta quilômetros ida e volta de casa, sendo disponibilizado pagamento de frete, alegam que o sistema está fora do ar (...)"***
- fl. 469 do ICP 1.30.001.005920/2011-81: ***(...) Enviaram minha mercadoria para uma agência onde nem se quer sei onde fica, longe da minha casa.. Agora além do gasto com o frete, terei que me deslocar até a agencia, para retirar meu produto (...)"***
- fl. 475 do ICP 1.30.001.005920/2011-81: ***"minha denuncia é contra os correios, que por motivos que nem eles sabem informar dizem que o meu bairro (cascadura) é área de risco e por isto não entregam mais os pacotes em casa, e pior fazem você ir retirar a encomenda no cce penha que fica a pelo menos 25 kms de casa e tenho que pegar 02 ônibus para ir e 02 ônibus para voltar, fora a fila no posto. outra coisa que esta acontecendo é que nem ao menos eles avisam que a encomenda esta a sua disposição para retirada."***
- fl. 518 do ICP 1.30.001.005920/2011-81: ***"Cada encomenda vai para um destino diferente (aparentemente sem critério) tornando a compra cara e retirada dos produtos extremamente cansativa. Já fiz retiradas em um local muito deserto, de difícil acesso, Av. Brasil perto de Campo Grande... Alguns conhecidos comentaram que já foram assaltados nesse endereço..."***
- fl. 139 do ICP 1.30.001.002938/2012-10: ***"(...) Moro em um local onde eles não estão fazendo entregas e no consulta CEP eles não avisam isso. Tento comprar on line mas as entregas não estão sendo feitas em minha residencia, ocasionando um custo adicional com relação a frete, uma vez que tenho que ir até o local, longe da minha residencia, para buscar o pacote, tendo inclusive que utilizar horas de expediente no trabalho para isso".***

Tais reclamações demonstram que, além de não entregar as encomendas nos endereços de destino, a ré sequer se preocupa em diminuir o transtorno do consumidor disponibilizando a retirada em Agências próximas.



É inaceitável que o consumidor seja obrigado a retirar suas encomendas em Agências que ficam, por exemplo, a 20 km de sua residência, tendo que perder um tempo considerável no trajeto e ainda ter um gasto adicional com transporte. Frise-se que, dependendo do volume da encomenda, o consumidor muitas vezes é obrigado a pegar um táxi, aumentando consideravelmente seu prejuízo.

Assim, cabe a ré, **além de encaminhar as encomendas à Agência mais próxima do destinatário, aumentar o número de Agências que promovem a entrega interna de encomendas**, de forma que a entrega seja realizada sempre em Agência localizada **no mesmo bairro ou em bairro contíguo ao endereço do destinatário.**

#### **DA NECESSÁRIA REDUÇÃO DO VALOR DO PREÇO DO SERVIÇO PARCIALMENTE PRESTADO**

Conforme já mencionado, restou evidenciado que os Correios, nas áreas com restrição de entrega (ARE), não realizam a entrega domiciliar de encomendas, ficando a cargo do destinatário dirigir-se a um dos Centros de Entrega de Encomendas dos Correios a fim de retirar o objeto postal.

**Entretanto, apesar de realizar apenas parte das atividades que envolvem o serviço postal nas áreas com restrição de entrega, a EBCT cobra o preço integral pelo serviço.**

Cabe consignar que a obrigação principal desenvolvida pela empresa ré é a entrega domiciliar de objetos postais e não o mero transporte de encomendas. Esclareça-se, neste sentido, que este último serviço, qual seja, transporte de encomendas foi classificado pelo próprio STF no julgamento do já mencionado RE 627051/PE como obrigação acessória inerente à atividade desenvolvida pela EBCT, tendo o STF entendido que “*O recebimento, o transporte e a entrega de correspondências e encomendas são fases indissociáveis do serviço postal.*” (grifos originais).



Neste sentido, o art. 7º da Lei nº 6.538/78, ao adotar um conceito analítico de serviço postal, menciona todas as fases e atividades que o compõe, quais sejam, “*o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas, conforme definido em regulamento*”. Especificamente quanto ao serviço postal de encomendas, o § 3º do mencionado dispositivo estabelece que “*Constitui serviço postal relativo a encomendas a remessa e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal*”.

Ainda sobre a definição e etapas desenvolvidas no serviço postal, o STF assim decidiu no julgamento da ADPF 46: “*O serviço postal – conjunto de atividades que torna possível o envio de correspondência, ou objeto postal, de um remetente para endereço final e determinado*” (ADPF 46, rel. p/ o ac. Min. Eros Grau, julgamento em 5-8-2009, Plenário, DJE de 26-2-2010).

Em que pese a Portaria nº 537/2011 do Ministério das Comunicações permitir a entrega interna de encomendas em áreas que não ofereçam condições de segurança, **não se revela razoável que o serviço prestado nestes casos excepcionais seja precificado da mesma forma que o serviço de entrega externa de encomendas, tendo em vista que na entrega interna não ocorre a execução de uma fase do serviço postal, qual seja, a entrega no endereço do destinatário.**

Com efeito, a entrega de um objeto postal no endereço final constitui uma etapa essencial do serviço postal, a qual, uma vez suprimida, ainda que de forma motivada, deve resultar na redução do valor do serviço.

Assim, **não sendo o serviço postal nas áreas com restrição entrega prestado em sua integralidade, já que suprimida uma de suas fases essenciais, não se revela devida a cobrança integral do preço, sob pena de enriquecimento sem causa por parte da prestadora do serviço em prejuízo dos consumidores, os quais ainda são obrigados a arcar com o custo do transporte e o tempo despendido para a retirada das encomendas.**



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Acerca da remuneração do serviço postal, o art. 33 da Lei nº 6.538/78 determina que “*Na fixação das tarifas, preços e prêmios "ad valorem", são levados em consideração natureza, âmbito, tratamento e demais condições de prestação dos serviços*”. E o seu § 1º arremata: “*As tarifas e os preços devem proporcionar: a) cobertura dos custos operacionais; b) expansão e melhoramento dos serviços.*”

No mesmo sentido, o art. 13 da Lei nº 8.987/95 prevê que “*Art. 13. As tarifas poderão ser diferenciadas em função das características técnicas e dos custos específicos provenientes do atendimento aos distintos segmentos de usuários*”.

Destarte, à luz da legislação que impõe que as tarifas e preços relativos aos serviços públicos sejam módicos e que considerem as peculiaridades da situação fática (espécie de serviço, amplitude e características da necessidade pública a ser suprida, custos da execução do serviço, etc), pode-se afirmar que a atual política de preços praticada pela EBCT no serviço de entrega de encomendas em áreas com entrega interna viola o princípio da isonomia, pois não se justifica que tal serviço seja remunerado da mesma forma que quando há a entrega no endereço de destino.

A fixação de um valor reduzido para as entregas internas, além de resultar na observância da isonomia, faria com que a própria ré, em razão da perda de receita, se preocupasse efetivamente em ampliar as áreas com entrega no endereço de destino, uma vez que o que se verifica atualmente é que a EBCT cada vez mais amplia as áreas com restrição de entrega, em grave prejuízo aos consumidores, sem que isso lhe cause qualquer prejuízo.

Destaque-se, neste sentido, a seguinte lição doutrinária:

Assim, a validade dos critérios de fixação da tarifa frente ao princípio da isonomia será baseada na sua racionalidade e proporcionalidade como instrumento para refletir, tanto quanto possível, o uso individual do serviço pelo usuário, assim como para **prevenir custos desnecessários, estimulando a eficiência. Como**



**regra, a ineficiência não deve ser imputada ao usuário. Ou seja, o usuário não deve ser chamado a suportar os ônus da ineficiência do prestador. É inválida, inclusive sob o ângulo da isonomia, a adoção de sistema de tarifação que não seja idôneo para promover a eficiência: nessa situação, o usuário estaria sendo chamado a suportar os ônus econômicos de um fato (ineficiência) a que não teria dado causa.**

(Cesar A. Guimarães Pereira (Doutor em Direito do Estado pela PUC/SP, Professor de Direito Administrativo das Faculdades Integradas de Curitiba) - "A posição dos usuários e a estipulação da remuneração por serviços públicos" *in* Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico. Número 12 – novembro/dezembro/janeiro – 2008 – Salvador – Bahia).

No caso em apreço, a cobrança do valor integral pela prestação parcial do serviço de entrega de encomendas em áreas de risco traduz, no fundo, a acomodação da EBCT em (re)estruturar-se e (re)organizar melhor a exploração do serviço postal, representando, assim, um estímulo à ineficiência.

Diante disto, cabível a redução do preço do serviço no caso de entrega interna pelos Correios, conforme, inclusive, previsto no art. 20, III, da Lei 8078/90 (CDC):

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.

Acerca do tema, merecem destaque ainda o inciso V do art. 39 e o inciso IV do art. 51 CDC:



Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que **coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;**

Com efeito, percebe-se que a remuneração integral do serviço para hipótese em que há execução parcial do contrato ou não conclusão do contrato por decisão unilateral do prestador configura comportamento abusivo da ré.

**Assim, a fim de se assegurar os princípios da isonomia e da eficiência, impõe-se a redução do preço do serviço nos casos de entrega interna (em que o consumidor deve retirar a encomenda em Agência dos Correios), em percentual a ser fixado por V. Exa., não inferior a 25%.**

#### **4 – DO DANO MORAL COLETIVO**

A possibilidade jurídica do pedido de indenização por dano difuso não patrimonial decorre de expresse dispositivo legal: o art. 1º, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/85) e art. 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90):

**Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, AS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE POR DANOS MORAIS e patrimoniais causados”.**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos;**



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos ou difusos**, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; - Lei nº 8.078/90

Neste sentido, cumpre-nos trazer à baila o conceito de dano moral coletivo, que consiste na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Nesses termos, ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

“...chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial”.  
(in “Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro.”Direito do Consumidor, vol. 12, ed. RT).

No presente caso, a ineficiência e a conduta lesiva da EBCT atinge o sentimento de confiança que o cidadão deve manter em face das concessionárias e delegatárias de serviço público.

Sob este prisma, **hão de ser reparados os danos morais coletivos decorrentes do tratamento discriminatório no acesso a serviço público essencial, da frustração da expectativa dos consumidores quanto à prestação de um serviço adequado, bem como do abalo de confiança dos cidadãos em relação ao próprio Poder Público, que sofre um golpe em sua reputação, sendo considerado incapaz de garantir a aplicação da lei e o respeito aos consumidores.**

De fato, a repercussão que esses fatos geram no cenário nacional frutificam a crença - extremamente danosa - de que o Poder Público é incapaz de garantir o cumprimento das normas em vigor.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Frise-se que condutas lesivas e abusivas, como a praticada pela ré, sempre geram a descrença na Constituição e no Estado Democrático de Direito, notadamente quando praticadas por pessoa vinculada ao Poder Público, incrementando o sentimento social do “Império da lei do mais forte”, o que frustra os cidadãos.

Com propriedade, o ilustre Procurador da República André Carvalho Ramos<sup>3</sup>:

“Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos direitos transindividuais. Afeta-se a boa imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranqüilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.

(...)

Tal intranqüilidade e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos, não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular ‘o Brasil é assim mesmo’ deveria sensibilizar todos os operadores do direito sobre a urgência na reparação do dano moral coletivo”.

Por oportuno destaque-se o julgado proferido pelo E. TRF da 2ª Região sobre a matéria, reconhecendo o cabimento de dano moral coletivo:

“ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COMERCIALIZAÇÃO DE COMBUSTÍVEL FORA DOS PADRÕES IMPOSTOS PELA ANP. 1. O réu comercializou gasolina imprópria para o consumo, descumprindo suas obrigações legais quanto à observância dos limites de adição de álcool impostos pela ANP (adicionando 25%, quando o máximo permitido era de 22%) e violando disposições legais do Código de Defesa do Consumidor, sendo devido, portanto, o ressarcimento a todos os consumidores que sofreram prejuízos. 2. **O valor de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), fixado a título de indenização por danos morais coletivos em favor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, mostra-se razoável, considerando-se o porte econômico do réu e o caráter pedagógico da condenação.** 3. Apelação improvida”.

(TRF2, QUINTA TURMA ESPECIALIZADA, AC 200651160006132, Rel. Desembargador Federal LUIZ PAULO S. ARAUJO FILHO, julgado em 01/12/2009, E-DJF2R - Data::26/08/2010 - Página::297).

<sup>3</sup> in “A ação civil pública e o dano moral coletivo”, Direito do Consumidor, vol. 25, ed. RT, p. 83.



Frise-se que, à luz da evolução do conceito de dano moral no Direito brasileiro, é possível concluir que o dano moral não é mais visto apenas como dor ou alteração negativa do estado anímico, psicológico ou espiritual da pessoa – tal como faz crer a respeitável sentença *a quo* -, mas caracteriza-se também como uma lesão a direito da personalidade.

Assim, no ensino do Professor Sergio Cavalieri Filho, “*o dano moral é lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima*”.<sup>4</sup>

Destarte, aceita a proposição de que o dano moral tem como pressuposto a ofensa ou violação a algum direito da personalidade, torna-se imperioso concluir pela possibilidade de o dano moral se configurar em casos em que inexista transtorno psicológico ou espiritual (sensações de dor ou sofrimento), tal como no dano moral difuso ou coletivo.

Destaque-se que a recente jurisprudência do Eg. Superior Tribunal de Justiça vem encampando tal entendimento, a saber:

AMBIENTAL, ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE. COMPLEXO PARQUE DO SABIÁ. OFENSA AO ART. 535, II, DO CPC NÃO CONFIGURADA. CUMULAÇÃO DE OBRIGAÇÕES DE FAZER COM INDENIZAÇÃO PECUNIÁRIA. ART. 3º DA LEI 7.347/1985. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO.

1. Não ocorre ofensa ao art. 535 do CPC, se o Tribunal de origem decide, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide.

2. Segundo a jurisprudência do STJ, a logicidade hermenêutica do art. 3º da Lei 7.347/1985 permite a cumulação das condenações em obrigações de fazer ou não fazer e indenização pecuniária em sede de ação civil pública, a fim de possibilitar a concreta e cabal reparação do dano ambiental pretérito, já consumado. Microsistema de tutela coletiva.

3. O dano ao meio ambiente, por ser bem público, gera repercussão geral, impondo conscientização coletiva à sua reparação, a fim de resguardar o direito das futuras gerações a um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

<sup>4</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 1998, p. 74



## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

**4. O dano moral coletivo ambiental atinge direitos de personalidade do grupo massificado, sendo desnecessária a demonstração de que a coletividade sinta a dor, a repulsa, a indignação, tal qual fosse um indivíduo isolado.**

5. Recurso especial provido, para reconhecer, em tese, a possibilidade de cumulação de indenização pecuniária com as obrigações de fazer, bem como a condenação em danos morais coletivos, com a devolução dos autos ao Tribunal de origem para que verifique se, no caso, há dano indenizável e fixação do eventual quantum debeatatur.

(REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013)

### DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO.

A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. Quanto ao tema, é certo que **este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos.** Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado. Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009. (Grifou-se).

Com efeito, no caso em tela a conduta da empresa ré em relação aos seus consumidores caracteriza dano moral coletivo, não apenas em razão do detrimento anímico causado aos usuários do serviço postal nas áreas de risco, que estão sendo submetidos à situação de estresse, descaso, longas filas etc, mas também porque prejudica o equilíbrio e a equidade que devem permear a relação entre prestadores de serviços públicos e consumidores, além de constituir prática contrária às obrigações impostas pela legislação consumerista.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Quanto ao valor devido a título de indenização pelos danos em questão, observa Carlos Alberto Bittar que:

“(…) deve traduzir-se em MONTANTE QUE REPRESENTA ADVERTÊNCIA AO LESANTE E À SOCIEDADE DE QUE SE NÃO SE ACEITA O COMPORTAMENTO ASSUMIDO, OU O EVENTO LESIVO ADVINDO. Consubstancia-se, portanto, em IMPORTÂNCIA COMPATÍVEL COM O VULTO DOS INTERESSES EM CONFLITO, REFLETINDO-SE DE MODO EXPRESSIVO, NO PATRIMÔNIO DO LESANTE, A FIM DE QUE SINTA, EFETIVAMENTE, A RESPOSTA DA ORDEM JURÍDICA AOS EFEITOS DO RESULTADO LESIVO PRODUZIDO. DEVE, POIS, SER QUANTIA ECONOMICAMENTE SIGNIFICATIVA, EM RAZÃO DAS POTENCIALIDADES DO PATRIMÔNIO DO LESANTE. Coaduna-se essa postura, ademais, com a própria índole da teoria em debate, possibilitando que se realize com maior ênfase, a sua função inibidora de comportamentos. Com efeito, o peso do ônus financeiro é, em um mundo em que cintilam interesses econômicos, a resposta pecuniária mais adequada a lesões de ordem moral.”<sup>5</sup>

Assim, o valor da indenização do dano transindividual a ser fixado e revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos deve observar, além do enorme abalo causado na credibilidade de todo o sistema consumerista em foco, a repercussão social da conduta, a fim de que sirva para realmente inibir a repetição de práticas como esta.

Eis a importância do caráter punitivo, pedagógico e preventivo da indenização por danos morais: o fornecedor deve sentir-se desestimulado a perseverar na conduta ilegal; deve lhe restar claro que a manutenção da ilegalidade lhe será muito mais prejudicial do que o atendimento a normas que, incidentalmente, por motivos legítimos, tragam menor (porque mais justo) lucro.

Dando outro enfoque ao tema, mostra-se relevante expor as considerações feitas pelo Professor Leonardo Roscoe Bessa em seu ensaio denominado “Dano Moral Coletivo”<sup>6</sup>, no qual são expostas as vertentes punitiva e preventiva presentes na concepção do instituto em tela. Em seu texto o estudioso afirma que a ocorrência de Dano Moral Coletivo

<sup>5</sup> “Reparação Civil por Danos Morais” in RT, 1993, p. 220-222.

<sup>6</sup> - Ensaio publicado na Revista de Direito do Consumidor n. 59/2006 do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.



*“independe de qualquer afetação ou abalo à integridade psicofísica da coletividade (...). Sustenta-se que a condenação judicial por dano moral coletivo (dano extrapatrimonial) é sanção pecuniária, como caráter eminentemente punitivo, em face de ofensa a direitos coletivos ou difusos nas mais diversas áreas (consumidor, meio ambiente ordem urbanística, etc)” – grifo não original.*

Ante o exposto, verifica-se a ocorrência do dano moral coletiva na hipótese em exame.

## **5 - DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL:**

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da CF.

A legitimidade do Ministério Público Federal para a propositura da ação é prevista e assegurada pela seguinte legislação:

“Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;”

Ampliando a previsão constitucional, a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) dispõe, em seu artigo 81 e parágrafo único, que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores pode ser exercida individual ou coletivamente, entendendo-se dentre estes últimos, além dos interesses coletivos e difusos, também os interesses ou direitos individuais homogêneos. A mesma lei atribui ao Ministério Público a legitimidade para ajuizar as ações civis coletivas alusivas ao assunto (artigos 81 e 82):



## MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

“Art. 81 - A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de :  
I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;  
II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82 - Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

A legitimidade do *Parquet* Federal é corroborada pelos seguintes dispositivos contidos na Lei Complementar nº 75/93:

“Art. 5º - São funções institucionais do Ministério Público da União:

II - zelar pela observância dos princípios constitucionais relativos:

c) à atividade econômica, à política urbana, agrícola, fundiária e de reforma agrária e ao sistema financeiro nacional;

V - **zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos da União e dos serviços de relevância pública quanto:**

b) aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da publicidade;

VI - exercer outras funções previstas na Constituição Federal e na lei.”

“Art. 6º - Compete ao Ministério Público da União:

VII - promover o inquérito civil público e a ação civil pública para:

(...)

c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor;

d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos;

Evidente, portanto, a legitimidade ativa deste órgão ministerial.



## **6 - DA APLICAÇÃO DO CDC E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

A Lei nº 8.078/90 preceitua, em seus arts. 3º e 22, que:

“Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

(...)

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. (grifo nosso).

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.

Assim, como já assentado, verifica-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor no presente caso, sendo cabível, inclusive, a inversão do ônus da prova, o que fica desde já requerido, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, que dispõe:

“Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:

(...)

**VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.**

A respeito do tema, destaque-se a seguinte lição:

*“A inversão pode ocorrer em duas situações distintas: a) quando o consumidor for hipossuficiente; b) quando for verossímil sua alegação. As hipóteses são alternativas, como claramente indica a conjunção ou expressa na norma ora comentada. A hipossuficiência respeita tanto à dificuldade econômica quanto à*



*técnica do consumidor em poder desincumbir-se do ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito”<sup>7</sup>:*

Esclareça-se que em ações civis públicas o pressuposto da hipossuficiência técnica e/ou financeira de que trata o art. 6º, VII, da Lei nº 8.078/90 não deve ser analisado sob a ótica do seu Autor, mas sim dos consumidores por ele representados.

Sobre o tema, cabe destacar o seguinte julgado do E. STJ:

**AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DIREITO DO CONSUMIDOR.**

**- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no entendimento de que o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova. Agravo regimental improvido.**

(STJ - AgRg no REsp: 1300588 RJ 2011/0306656-3, Relator: Ministro CESAR ASFOR ROCHA, Data de Julgamento: 03/05/2012, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/05/2012)

***In casu*, é evidente a hipossuficiência econômica dos consumidores, bem como a hipossuficiência técnica destes e do próprio MPF em relação à EBCT, a qual pode obter, com muito mais facilidade, todas as provas e dados técnicos referentes ao caso em exame.**

## **7 - DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA:**

O Novo Código de Processo Civil (Lei 13105/2015), simplificando o regime até então previsto para a tutela cautelar (antes baseada nos requisitos clássicos do *fumus boni juri* e do *periculum in mora*) e para a tutela antecipada/satisfativa (antes baseada na verossimilhança da alegação e no fundado receio de dano ou no abuso do direito de defesa), instituiu a tutela provisória de urgência (art. 294), que unifica os requisitos necessários à concessão de ambos os provimentos de tutela (cautelar ou antecipada).

---

<sup>7</sup> NERY JUNIOR, Nelson. “Código de Processo Civil Comentado”, 6ª ed., São Paulo, RT, p.1658.



Art. 294. A tutela provisória pode fundamentar-se em **urgência** ou evidência.

Parágrafo único. A tutela provisória de urgência, cautelar ou antecipada, pode ser concedida em caráter antecedente ou incidental.

Segundo prevê o art. 300 do Código de Processo Civil “*A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*”.

Além da previsão constante do CPC, o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor, já autorizava o Magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida (art. 84). Essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo (arts. 12 e 21 da Lei 7347/85<sup>8</sup>, com a redação dada pelo artigo 117 do CDC).

No presente caso, considerando que o trânsito em julgado de uma ação civil pública costuma ocorrer mais de uma década após seu ajuizamento, é imperiosa a concessão de tutela de urgência, de forma que os usuários não continuem submetidos à prestação de um serviço público essencial inadequado, pelo qual pagam de forma indevida/excessiva.

Frise-se que a “*probabilidade do direito*” (*fumus boni iuris*) já foi devidamente demonstrado nesta peça.

Presente, também, o requisito do *periculum in mora* (“*perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo*”). A atual formatação do serviço postal prestado nas áreas com restrição de entrega por motivo de segurança estão dificultando e, por vezes, tolhendo o acesso ao serviço postal adequado.

---

<sup>8</sup> Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. (Redação dada pelo artigo 117, da Lei nº 8.078, de 11.09.90).



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Com efeito, inequívoco que o dano é grave e de difícil reparação, tendo em vista o prejuízo e o sofrimento suportados pelos milhares de consumidores que têm que se dirigir a uma unidade dos Correios para retirada de suas encomendas, aguardando por um longo tempo em condições precárias até serem atendidos.

A revolta dos consumidores com a situação é notória, sendo ilustrada pelas inúmeras reclamações diante deste *Parquet* e de outros órgãos de defesa do consumidor e nos *sites* especializados, bem como pelas diversas reportagens na mídia sobre o tema.

Diante disto, **requer o MPF, após a oitiva da ré, a concessão de tutela provisória de urgência**, a fim de determinar à ré que:

- a) promova 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 por V. Exa., não inferior a 25%;**
  
- b) o remetente de encomenda para localidade situada em área de risco seja cientificado 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;**
  
- c) efetue 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 contar o endereço e o prazo para retirada;**



**d) divulgue, em seu *site*, consulta às áreas com restrição de entrega pelo CEP e pelo nome da rua, bem como listagens contendo as localidades com entrega interna e as localidades com prazo diferenciado de entrega, em cada município;**

**e) no Estado do Rio de Janeiro, promova 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;**

**f) o prazo para retirada de encomendas nas Agências dos Correios seja, no mínimo, de 15 (quinze) dias contados da cientificação do destinatário acerca da chegada de sua encomenda;**

**g) efetue a entrega da encomenda nas Agências dos Correios de maneira ágil e organizada, de forma que o tempo de espera não seja superior a 20 (vinte) minutos;**

**h) forneça nas Agências em que realizado 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;**

**i) disponibilize, nas Agências em que realizado o serviço de entrega interna de encomendas no Estado do Rio de Janeiro, atendimento de segunda a sábado.**



## **8 – DOS PEDIDOS:**

Ante todo o exposto, requer o Ministério Público Federal:

- 1) a concessão de tutela provisória de urgência, conforme acima exposto;**
- 2) a citação da ré;**
- 3) a inversão do ônus da prova em favor do Autor (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, § 1º, do CPC);**
- 4) ao final, que seja julgada procedente a presente ação, a fim de condenar a ré a:**
  - a) 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 por V. Exa., não inferior a 25%;**
  - b) 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;**
  - c) 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 contar o endereço e o prazo para retirada;**



**d) divulgar, em seu *site*, consulta às áreas com restrição de entrega pelo CEP e pelo nome da rua, bem como listagens contendo as localidades com entrega interna e as localidades com prazo diferenciado de entrega, em cada município;**

**e) 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;**

**f) o prazo para retirada de encomendas nas Agências dos Correios seja, no mínimo, de 15 (quinze) dias contados da cientificação do destinatário acerca da chegada de sua encomenda;**

**g) efetuar a entrega da encomenda nas Agências dos Correios de maneira ágil e organizada, de forma que o tempo de espera não seja superior a 20 (vinte) minutos;**

**h) fornecer nas Agências em que realizado 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;**

**i) disponibilizar, nas Agências em que realizado o serviço de entrega interna de encomendas no Estado do Rio de Janeiro, atendimento de segunda a sábado;**



**j) 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;**

**5) a condenação da ré ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (art. 13 da Lei nº 7.347/85 e Lei nº 9.008/97).**

Esclarece o MPF, em atendimento ao art. 319, VII, do CPC, que entende desnecessária a realização de audiência de conciliação, na forma do art. 334 do CPC, tendo em vista que as questões tratadas nesta ação foram objeto de ICP que tramitou por alguns anos nesta Procuradoria, no bojo do qual foi a ré oficiada por diversas vezes para correção dos problemas narrados (inclusive com a expedição de Recomendação), bem como realizada reunião com representantes da ré, sem que tais problemas tenham sido efetivamente sanados até a presente data.

Por fim, protesta pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente testemunhal e documental, bem como pela aplicação do benefício previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, no que tange à **inversão do ônus da prova** em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica em relação à ré.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 31 de março de 2016.

**CLAUDIO GHEVENTER**  
Procurador da República



## **DOCUMENTOS ANEXADOS À PETIÇÃO INICIAL:**

- demonstração de cálculo para envio de SEDEX para área com restrição de entrega (fl. 104 do ICP nº 1.30.001.005920/2011-81);
- comprovante fornecido ao remetente da postagem de encomenda para área com restrição de entrega (fl. 305 do ICP nº 1.30.001.005920/2011-81);
- cópias de fls. 04, 14, 16/21, 35, 40/41, 50/51, 57, 62, 66/67, 72, 76, 77, 83/94, 98, 100/106, 121, 124, 136, 139/145, 151, 158, 162, 167, 170, 179, 187/200, 210/239, 242, 245, 248/252, 258/266, 288, 302/310, 466, 469, 475, 484, 487, 492/495, 503, 513, 518, 519, 533, 545, 553, 560/562 e 571 do ICP nº 1.30.001.005920/2011-81;
- cópias de fls. 118/124, 130, 139, 141/147, 151, 156, 159 e 160 do ICP nº 1.30.001.002938/2012-10;
- cópias de fls. 47, 54 e 59 do PP nº 1.30.001.002964/2013-11 (apensado ao ICP nº 1.30.001.005920/2011-81);
- cópias de fls. 312/364, 399/402 e 423/427 do ICP nº 1.30.001.005920/2011-81 contendo as principais peças do procedimento sancionatório E-24/004/7411/2014 instaurado pela Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro em face dos Correios;
- *site* “Reclame Aqui” – número de reclamações em face dos Correios em 2014 e 2015 e algumas reclamações recentes acerca de problemas envolvendo a entrega interna de encomendas;
- diversas reportagens publicadas na mídia acerca dos problemas tratados nesta ação;