

**PROJETO DE LEI Nº     , DE 2010**  
**(Do Sr. JÚLIO DELGADO)**

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

O Congresso Nacional decreta:

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

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

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

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

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

§ 3º O descumprimento dos prazos e demais condições de entrega de objetos postais pela empresa responsável pelos serviços postais

ensejará ressarcimento ao cliente, cujo valor poderá variar, conforme o atraso ou dano praticados:

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

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

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

## **JUSTIFICAÇÃO**

O recebimento, tratamento e expedição de objetos pela ECT é tratado pela Lei nº Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, que é omissa em relação a atrasos e danos sofridos pela correspondência. É igualmente omissa a tal respeito a Portaria nº 311, de 18 de dezembro de 1998, do Ministério das Comunicações, que disciplina a distribuição postal e estabelece os prazos de entrega.

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

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

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

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

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

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

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

Sala das Sessões, em            de            de 2010.

Deputado JÚLIO DELGADO