



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N° , DE 2010  
(Do Sr. Claudio Cajado)

Solicita a realização de reunião de audiência pública para discussão do desempenho das atividades da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência que, ouvido o plenário, seja realizada reunião de audiência pública para discussão do desempenho ineficaz das atividades da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, para a qual serão convidados o Senhor **Carlos Henrique Almeida Custódio**, Presidente daquela empresa, e um representante de entidade de defesa do consumidor.

#### JUSTIFICAÇÃO

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, considerada, durante décadas, padrão de eficiência, tem colocado à prova sua credibilidade junto ao consumidor, em razão da forma ineficiente como vem desempenhando suas atividades, causando importantes transtornos àqueles que se utilizam dos seus serviços.

Em matéria jornalística publicada no dia 4 de abril do ano em curso no jornal O Globo, foram apresentados os resultados de um teste promovido por aquele periódico, em que vinte e cinco cartas foram entregues aos Correios em quatro pontos diferentes da cidade do Rio de Janeiro, inclusive na Agência Central, na manhã do dia vinte e cinco de março, uma quinta-feira. Ficou constatado que apenas nove correspondências, 36% do total, foram entregues no prazo correto, ou seja, no dia seguinte à postagem. Outras duas cartas chegaram no sábado e outras cinco, na segunda-feira, aumentando para 64% o percentual

2FA2063707

de entregas. Até a quinta-feira, uma semana depois do envio, não havia sido acusado o recebimento de sete cartas - 28%. É de se destacar que, conforme a reportagem, todos os destinatários ficavam na região metropolitana e que, avisados do teste, verificavam as suas caixas de correio diariamente.

O atraso na entrega das correspondências tem forçado os consumidores a se utilizarem do serviço expresso daquela Empresa - o Sedex, cujo custo é consideravelmente mais elevado que o de outros serviços. Um cidadão ouvido pelos repórteres do jornal declarou que, para garantir a entrega de convites em tempo hábil, teve que arcar com a despesa de R\$ 12,00 (doze reais), por unidade, enquanto que por carta simples desembolsaria R\$ 0,70 (setenta centavos).

Se os serviços oferecidos pela ECT tem causando transtornos aos usuários esporádicos, os prejuízos tem sido ainda maiores para os comerciantes que dependem desses serviços para a entrega de seus produtos. Os constantes atrasos tem gerado a desconfiança dos consumidores, já que a culpa na demora na entrega acaba recaindo sobre o fornecedor, que fica com sua imagem prejudicada, afastando a realização de novas transações, visto que esse tipo de comércio - por Internet, telefone etc - se mantém calcado nos alicerces da confiança mútua.

Creio oportuna a realização de audiência pública, para que se possa conhecer os motivos que fizeram com que uma empresa, que sempre gozou da confiança dos consumidores pela eficiência com que distinguia seus clientes, chegasse a essa situação, bem como discutir as providências da direção dos Correios com vistas à solucionar esses problemas.

Pelo exposto, espero contar com o apoio de meus pares para a aprovação desta Proposição, na certeza de que estaremos contribuindo para o engrandecimento daquela instituição e, principalmente, para o bem dos consumidores de nosso País, motivo maior das preocupações deste Órgão Colegiado.

Sala da Comissão, em 10 de abril de 2010.

**Deputado CLAUDIO CAJADO**