Termo de uso do Fale Conosco

1. Apresentação

O Fale Conosco é o canal disponível no Portal Correios na internet, que oferece o Registro de Manifestações, os contatos da Central de Atendimento dos Correios - CAC, Soluções para o seu negócio, Suporte ao cliente com contrato, acesso à Ouvidoria, canal Denúncias e informações sobre Segurança da Informação.

O registro de manifestações sobre produtos e serviços postais é acessível a toda pessoa física ou jurídica, inclusive estrangeiros, para consultas de objetos postais e assuntos relacionados aos Correios. Este serviço encontra-se disponível por meio do *site* dos Correios (www.correios.com.br) ou da Central de Atendimento dos Correios.

Para registrar uma manifestação, o usuário deverá ter cadastro ativo no Meu Correios, efetuar o *login* e declarar ter lido e aceito o presente Termo de Uso do Fale Conosco.

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, os Correios se comprometem a utilizar as informações dos usuários apenas para as finalidades para as quais foram coletadas, permitidas pela legislação brasileira e pelo presente Termo, de acordo com a Política de Privacidade, disponível *site* www.correios.com.br.

Consideram-se autorizados os usos dos dados inseridos pelos usuários nos campos de textos livres identificados como dados pessoais e dados sensíveis, nos termos do inciso I e II do Art. 5° da 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

2. Da propriedade intelectual e da responsabilidade pelas informações

O número do ID tíquete, que consta no comprovante do cliente com postagem à vista de serviços nacionais, a identificação do cliente de contrato ou o CPF/CNPJ vinculado ao pagamento de tributo e Despacho Postal possibilita a Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal por eventual defeito na prestação do serviço e não deve ser repassado a terceiros.

O usuário é responsável por todo e qualquer dado ou informação prestados para eventual reparação de defeito na prestação de serviço e responderá por eventuais prejuízos causados aos Correios ou a terceiros decorrente de informações inverídicas ou imprecisas.

Os Correios não se responsabilizam por eventuais danos ou prejuízos de qualquer natureza, decorrentes da indisponibilidade ou interrupção deste canal, bem como pelo não recebimento de mensagens quando o endereço físico ou eletrônico do usuário apresentar problemas como: endereço insuficiente, inexistente, interrupções momentâneas ou definitivas, causadas pelo provedor do usuário ou pela utilização de AntiSpam.

3. Dos prazos para registro e resposta às manifestações

O prazo máximo para o registro de Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal registrado nacional e de objeto de importação por meio do serviço Correios Packet é de até 90

Documento é público

(noventa) dias corridos, contados a partir do dia seguinte à data prevista de entrega ou à data da efetiva entrega, o que ocorrer primeiro, exceto para os casos de avaria ou violação

Para as reclamações registradas pelos motivos Remessa/Objeto Postal avariado/danificado e Remessa/Objeto Postal violado de serviços registrados nacionais e objeto postal de importação Correios Packet, o prazo máximo para registro da manifestação é de 30 (trinta) dias corridos contados da data de entrega, da devolução ao remetente ou do evento que identifica a existência de dano ao objeto.

Para objetos postados para o exterior ou postado em outro Correio no exterior (Operadores Designados) com destino ao Brasil, os prazos seguem o disposto na Convenção Postal da União Postal Universal (UPU) e nas Regras e Procedimentos da Cooperativa EMS (Express Mail Service), que determinam prazo de reclamação, contados a partir da data de postagem do objeto, de:

- até 120 (cento e vinte) dias corridos para o serviço Exporta Fácil Expresso e EMS; e
- até 6 (seis) meses para o restante das modalidades de serviço.

O prazo previsto de resposta é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do registro da manifestação. Este prazo poderá ser estendido quando as manifestações forem registradas com dados incorretos, inconsistentes, incompletos, conforme a complexidade da demanda ou da necessidade de contato com Operadores Designados no exterior.

É possível reativar o registro da manifestação ou recorrer da resposta no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos para os motivos Remessa/objeto postal avariado/danificado e Remessa/objeto postal violado ou de 90 (noventa) dias corridos para os demais motivos, contados da data da última resposta, exceto quando cabível pagamento de indenização. Neste caso, o cliente deverá aguardar o prazo previsto para pagamento.

As respostas às manifestações poderão ser acompanhadas por meio da opção Acompanhar Manifestação, disponível no endereço https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php, ou pela Central de Atendimento dos Correios. As respostas também serão enviadas por e-mail, se fornecido no ato do registro da manifestação.

4. Dos tipos de manifestações e motivos

4.1. O usuário poderá registrar manifestações de **Elogio, Dúvida, Sugestão, Reclamação e Reclamação/Solicitação de Ressarcimento**, solicitar soluções para o seu negócio por meio das opções de **Solicitação de Atendimento Comercial, Correios LOG+ e Contrate os Correios**, e acionar, se for cliente de contrato, o **Suporte Financeiro e Suporte Tecnológico** sobre produtos, serviços ou atendimento dos Correios.

4.2. O usuário poderá selecionar os seguintes motivos para registrar manifestações de Reclamação/Solicitação de Ressarcimento:

Para remessa/objeto postal com origem e destino no Brasil ou internacional:

Documento é público

- **Remessa/objeto postal avariado/danificado:** quando, no momento da entrega, tentativa de entrega ao destinatário ou devolução ao remetente, o conteúdo da remessa apresentar avaria/dano.

- **Remessa/objeto postal violado:** quando, no momento da entrega, tentativa de entrega ou devolução ao remetente, houver indício de violação do conteúdo da remessa, no todo ou em parte.

- **Remessa/objeto postal não entregue:** quando, após o prazo previsto de entrega, não constar no Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO a informação de entregue ou devolvido ao remetente.

- **Remessa/objeto postal devolvido indevidamente:** situação em que a remessa é devolvida ao remetente sem que conste, no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, tentativa de entrega, cumprimento do prazo de guarda previsto ou quando houver contestação da informação que justifica a devolução (falecido, mudou-se, recusado, desconhecido, entre outras).

- **Remessa/objeto postal entregue em local divergente:** quando constar como entregue, segundo informação do Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, contudo, há contestação quanto ao correto local da entrega. Válido somente para objetos com origem e destino no Brasil e objetos recebidos do exterior.

Exclusivamente para objeto postado com origem e destino no Brasil:

- **Remessa/objeto postal entregue com atraso:** situação em que a remessa, segundo informação no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, é disponibilizada ou tem sua primeira tentativa de entrega ao destinatário realizada depois do prazo previsto de entrega.

- **Remessa/objeto postal sem tentativa de entrega domiciliar:** quando a encomenda constar como entregue em unidade dos Correios, segundo informação do Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO, mas a entrega deveria ser domiciliar, conforme contratado na postagem.

Exclusivamente para objeto postado no exterior com destino no Brasil:

- **Dificuldade com o pagamento de tributos e/ou Despacho Postal:** situação em que o cliente atesta ter havido algum tipo de intercorrência na tentativa ou efetivação do pagamento de tributos ou do Despacho Postal via ambiente Minhas Importações.

- **Objeto em processo de desembaraço:** quando o objeto constar no ambiente Minhas Importações ou no sistema Importa Fácil e o cliente apresentar dúvidas sobre os procedimentos para o desembaraço aduaneiro do objeto.

- **Objeto em Revisão de Tributos:** quando há dúvidas sobre o processo do objeto que se encontra em revisão de tributos junto à Receita Federal.

Documento é público

Exclusivamente para serviços adicionais com origem e destino no Brasil, exceto Telegrama nacional:

- **Remetente não recebeu o AR:** quando, diante da contratação do serviço adicional, o Aviso de Recebimento - AR não for entregue ao remetente.

- **AR Digital – Imagem não disponível:** quando a imagem do Aviso de Recebimento – AR não estiver disponível no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – SGD. Serviço exclusivo para clientes com contrato.

Exclusivamente para serviço adicional de Telegrama com origem e destino no Brasil:

- **Pedido de Confirmação de Telegrama não recebido:** quando, diante da contratação do serviço adicional, o Pedido de Confirmação não for entregue ao remetente.

- **Cópia de Telegrama não recebida pelo remetente:** quando, diante da contratação do serviço adicional, a cópia do telegrama não for entregue ao remetente.

5. Dos critérios relativos aos motivos para registro de Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal

Para preenchimento dos formulários de Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal é necessário que o objeto tenha sido postado sob registro, que o motivo da manifestação seja corretamente selecionado e que sejam informados os dados solicitados nos respectivos formulários.

Os critérios, por motivo, para registro da Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal são:

- **Remessa/objeto postal não entregue:**

  a) Quando, após o prazo previsto de entrega, não constar no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO a informação de entregue ou entregue ao remetente, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior.

  b) Quando a informação constante do Sistema de Rastreamento – SRO indicar evento de Roubo, a manifestação poderá ser registrada antes do prazo previsto de entrega.

  c) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal está entregue ao destinatário, entregue ao remetente, disponível em caixa postal, locker ou aguardando retirada dentro do prazo de guarda previsto para o serviço contratado, a manifestação não será registrada.

- **Remessa/objeto postal entregue com atraso:**

Documento é público

a) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a entrega ou a primeira tentativa ou disponibilização para entrega ao destinatário ocorreram depois do prazo previsto de entrega, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior.

b) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO não indicar que a remessa/objeto postal foi entregue ao destinatário ou entregue ao remetente, a manifestação não será registrada.

- **Remessa/objeto postal entregue em local divergente:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue ao destinatário ou entregue ao remetente, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **Remessa/objeto postal devolvido indevidamente:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue ao remetente, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **Remessa/objeto postal sem tentativa de entrega domiciliar:**

  a) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue em unidade dos Correios ou entregue ao remetente e sem tentativa de entrega no endereço, mesmo havendo previsão de entrega domiciliar, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

  b) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue em unidade dos Correios a pedido do cliente, a manifestação não será registrada.

- **Remessa/objeto postal avariado/danificado** e **Remessa/objeto postal violado:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue ou foi avariado, recusado ou entregue ao remetente, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **Dificuldade com o pagamento de tributos e/ou Despacho Postal**: Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal de importação está aguardando pagamento ou aguardando confirmação do pagamento ou o prazo de pagamento está encerrado ou pagamento não efetuado no prazo, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **Objeto em processo de desembaraço:**

Documento é público

a) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal de importação foi recebido no Brasil ou está em fiscalização ou houve informações prestadas pelo cliente e não houve atualização no SRO após 5 dias corridos, a manifestação poderá ser registrada para análise e resposta posterior.

b) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal de importação está postado ou com a importação autorizada e sem registro de chegada no Brasil e não houve atualização no SRO após 15 dias corridos, a manifestação poderá ser registrada para análise e resposta posterior.

c) Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que houve lançamento de evento para interação com o destinatário relativo ao processo de desembaraço de objeto de importação, a manifestação poderá ser registrada para análise e resposta posterior.

d) Em situações diversas às expostas, a manifestação não será registrada.

- **Objeto em Revisão de Tributos:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal de importação tem solicitação de revisão de tributo ou que a documentação é insuficiente para análise do pedido de revisão, a manifestação será registrada para análise e resposta posterior. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **Remetente não recebeu o AR:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue, a manifestação poderá ser registrada após esgotado o prazo de devolução do Aviso de Recebimento – AR, que é o mesmo previsto para o respectivo serviço, contado a partir do dia seguinte à data de entrega. Para os serviços com hora marcada, o prazo de devolução do Aviso de Recebimento – AR seguirá o mesmo do serviço sem hora marcada no respectivo trecho. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

- **AR Digital – Imagem não disponível:** Se o Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO indicar que a remessa/objeto postal foi entregue ou devolvida ao remetente, a manifestação poderá ser registrada, pelo cliente de contrato a faturar, 10 (dez) dias úteis após a data da entrega ou devolução ao remetente, e desde que a imagem não esteja disponível no Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos - SGD. Em situação diversa à exposta, a manifestação não será registrada.

6. Das indenizações

Quando cabível indenização ou restituição de valores postais, o pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos da data da resposta de procedência e poderá ser efetuado das seguintes formas:

Documento é público

- **Crédito em Conta Corrente ou Conta Poupança:** para pessoas físicas e jurídicas em todas as instituições bancárias. Para clientes com contrato isso é aplicável quando previsto em instrumento contratual;

- **Crédito em fatura:** exclusivo para clientes que possuem contrato comercial firmado com os Correios.

Os dados bancários devem corresponder ao CPF ou CNPJ responsável pela postagem ou pagamento do tributo ou Despacho Postal, devendo, também, ser o responsável pela abertura da manifestação.

Para efeito de indenização de serviços postados a faturar, serão considerados os dados bancários cadastrados em sistema, vinculado ao respectivo contrato.

A correta indicação dos dados bancários é condição para o pagamento da indenização. Caso contrário, tornará o pagamento pendente por falta de informações.

A consulta às indenizações poderá ser realizada no endereço: **http://www2.correios.com.br/institucional/licit_compras_contratos/valorpresente/default.cfm**.

O pagamento de indenização por extravio, roubo, avaria/violação total, transfere (sub-roga) o direito de propriedade da remessa/objeto indenizada em favor da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

7. Das Condições Gerais

Os objetos postais pertencem ao remetente até a sua entrega a quem de direito, conforme Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978.

Ao prosseguir com o registro de qualquer tipo de manifestação pelo canal Fale Conosco, o usuário concorda e autoriza expressamente que os dados fornecidos, incluindo, mas não se limitando a informações pessoais, descrição da manifestação e quaisquer outros dados submetidos, sejam coletados, armazenados, processados e utilizados pelos Correios para as finalidades pelo quais foram coletados e para o envio de pesquisas de satisfação.

Ao registrar uma manifestação, o usuário receberá a confirmação do registro e o número do protocolo no e-mail cadastrado.

O usuário poderá encerrar a manifestação por meio do Portal Correios, opções “Registro de manifestações” e “Acompanhar Manifestação”.

Caso não haja reativação ou recorrência nos prazos estabelecidos neste Termo, entende-se pela concordância com o tratamento ofertado à manifestação.

Os Correios se reservam o direito de não prosseguir com o atendimento às manifestações que violarem a legislação pátria e às regras constantes do presente Termo.

Documento é público

Caso o usuário, por meio do Fale Conosco, obtenha para si ou para outrem, vantagem ilícita, induza ou mantenha alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento, incorrerá em crime previsto no Artigo 171 do Código Penal, podendo os Correios adotarem as medidas administrativas e judiciais julgadas cabíveis.

*****

Documento é público