

# **Orientações aos consumidores na importação de produtos Correios/Senacon**

**Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos  
Departamento Internacional  
Ouvidoria**



**Ministério da Justiça  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**



## Apresentação

O atual cenário de expansão econômica com ênfase no crescimento do consumo, por meio das diferentes políticas públicas, fez surgir uma nova classe média, impulsionando uma verdadeira transformação das relações de consumo. Novos produtos e serviços emergiram, o comércio eletrônico amplia cada vez mais sua participação no comércio global, os consumidores passam a ter a possibilidade de adquirirem produtos do exterior. São diversas as transformações.

Assim, com o crescimento do comércio eletrônico, aumentaram também o número de reclamações relacionadas a esse tipo de transação. Na proporção em que os volumes de compras expandem por meio dos negócios eletrônicos, o número de consumidores insatisfeitos também aumentam.

Neste contexto em que os preços estão cada vez mais atraentes na tela do computador, o consumidor precisa ficar atento para alguns fatores, tais como: produto desejado, câmbio, escolha de sites/lojas confiáveis, tributação, pós-venda e etc.

Visando minimizar as dificuldades enfrentadas pelo consumidor brasileiro em compras *online* internacionais os Correios, em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, elaboraram o presente Boletim com a finalidade de orientar os consumidores a respeito dessas operações de compra/venda internacionais por meio do canal postal.

## O que verificar antes de efetuar a compra?

### Sobre o consumidor

As orientações aqui fornecidas referem-se exclusivamente ao consumidor que importa produtos, para seu uso pessoal ou para presente, mas sem finalidade comercial. No decorrer do texto, o termo “consumidor” é, algumas vezes, substituído por “importador”.

### Compre com fornecedores de confiança.

Na hora de comprar, dê preferência a fornecedores/vendedores conhecidos e de confiança.

- a) Verifique se o sítio eletrônico usado pelo fornecedor para ofertar produtos informa claramente seu endereço eletrônico e outras informações necessárias para a sua localização e contato;
- b) Procure saber sobre o serviço de atendimento do fornecedor para contato e reclamação: se possui um serviço adequado e eficaz, possibilitando a resolução de demandas referentes a informação/dúvida/reclamação;
- c) Informe-se sobre a política de troca e devolução do fornecedor, fundamental em caso de haver qualquer problema com o bem adquirido.

**Atenção:** Os Correios **não** possuem acordos comerciais (contratos) com nenhum sítio eletrônico quando da importação. Os Correios são o operador logístico escolhido para o desembaraço e a distribuição dos objetos postais importados e não participam da transação comercial entre exportador e importador (consumidor). Para mais informações leia o Decreto 7.962/2013 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm))

### O que pode ser importado.

Todas as encomendas importadas estão sujeitas ao controle/fiscalização da Receita Federal Brasileira e, algumas delas, ao controle dos órgãos anuentes.

Anuência: Procedimentos necessários à obtenção de autorização para importar. Tais procedimentos são definidos pelos órgãos anuentes responsáveis pelo controle de certos produtos (ANVISA, VIGIAGRO, Ministério do Exército, etc).

É de responsabilidade da Receita Federal do Brasil vistoriar todas as encomendas postais internacionais ao chegar no Brasil. Para maiores informações acesse [http://www.receita.fazenda.gov.br/manuaisweb/importacao/topicos/conferencia\\_aduaneira/verificacao\\_da\\_mercadoria.htm](http://www.receita.fazenda.gov.br/manuaisweb/importacao/topicos/conferencia_aduaneira/verificacao_da_mercadoria.htm)

Ao importar (via postal) um produto é fundamental que o consumidor verifique no site dos Correios se sua importação é permitida ou sujeita a anuência, para tanto acesse a lista por meio do endereço eletrônico: [http://www.correios.com.br/produtosaz/complementos/pdf/Lista\\_objetos\\_proibidos.pdf](http://www.correios.com.br/produtosaz/complementos/pdf/Lista_objetos_proibidos.pdf)

- 1) Outras informações importantes: Livros, jornais e periódicos, em papel, não sofrem incidência de tributos;
- 2) Presentes de pessoa física para pessoa física: de forma geral, os presentes e bens recebidos a título gratuito, com valor aduaneiro acima de US\$ 50,00 (cinquenta dólares americanos) são tributados.
- 3) Alimentos: encomendas contendo alimentos podem sofrer fiscalização dos órgãos anuentes, como ANVISA e Ministério da Agricultura. Muitos deles não podem ingressar no país via postal ou necessitam de autorização prévia ao embarque por parte de algum desses órgãos anuentes. Para mais informações acesse <http://portal.anvisa.gov.br> e <http://www.agricultura.gov.br/animal/importacao>
- 4) Bebidas: esse tipo de item será desembaraçado pelo Regime Comum de Tributação. É necessário fazer Declaração de Importação por meio de Despachante Próprio pago pelo destinatário/consumidor, sem qualquer interferência dos Correios. Para mais informações acesse <http://www.agricultura.gov.br/vegetal/importacao/qualidade-alimentos/bebidas> e <http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Ins/2006/in6802006.htm>
- 5) Armas (inclusive de pressão), acessórios e correlatos: necessitam de autorização prévia ao embarque da mercadoria, (Certificado Internacional de Importação – CII) emitida pelo Ministério da Defesa (Seção de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército). Para mais informações acesse <http://www.dfpc.eb.mil.br>
- 6) Medicamentos: medicamentos, suplementos alimentares e produtos médicos passam pela fiscalização da ANVISA. Apenas medicamentos acompanhados de receita médica possuem alíquota zero de Imposto de Importação. Para mais informações acesse <http://portal.anvisa.gov.br>
- 7) Produtos de marca: produtos de marcas protegidas estão sujeitos a laudo do perito do licenciador para atestar sua autenticidade. Caso seja constatado tratar-se de produto falsificado, ele será apreendido pela Receita Federal. Será lavrado Auto de Apreensão e, não havendo manifestação, o produto será destruído. Sendo produto original da marca, será tributado ou liberado, de acordo com a legislação em vigor. Para mais informações acesse <http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/ins/2011/in11692011.htm>
- 8) Brinquedos: somente é permitido para pessoa física, desde que não configure atividade de comércio. É importante verificar junto ao INMETRO a regularidade da mercadoria que se deseja importar. Para mais informações acesse <http://www.inmetro.gov.br>
- 9) Produtos do exterior com vício (mau funcionamento que afete seu desempenho): o consumidor poderá efetuar em uma agência postal os procedimentos previstos para a Exportação Temporária de bens para conserto ou reparo. Procedendo dessa forma, quando o produto retornar do exterior não será tributado novamente. O retorno do bem dentro do prazo concedido pela Receita Federal deve ser comprovado. Para mais informações acesse [http://www.correios.com.br/produtosaz/complementos/pdf/Exportacao\\_Temporaria\\_Reimportacao.pdf](http://www.correios.com.br/produtosaz/complementos/pdf/Exportacao_Temporaria_Reimportacao.pdf)

## Modalidade de pagamento ao exportador/fornecedor

Os pagamentos ao exterior podem ser:

- a) Cartão de crédito;
- b) Boleto bancário.

## Certifique-se do peso e dimensões do produto.

As dimensões e o peso das encomendas devem atender às seguintes condições postais:

- a) A maior dimensão deve ter até 1,05m;
- b) A soma das dimensões (altura + largura + comprimento): não pode ser maior que 2m;
- c) Peso máximo pode ser de até 30 kg (trinta quilos) sendo que vai variar o limite de acordo com a modalidade postal contratada pelo remetente.

**Atenção:** As três condições precisam ser atendidas concomitantemente. Caso uma delas esteja fora do padrão a encomenda postal será **devolvida à origem**.

## Escolhendo uma modalidade de envio pelos Correios.

Uma das orientações básicas é que a postagem precisa ser feita no país de origem através da administração postal oficial, por uma modalidade que seja distribuída no Brasil pelos Correios. Recomenda-se contratar uma modalidade de envio que tenha o rastreamento e o seguro. O número de rastreamento é composto de:

2 letras + 9 dígitos numéricos + 2 letras. Exemplo: ER123456789US

**Cuidados:** fique atento à modalidade contratada no momento em que estiver efetuando sua compra, pois alguns tipos de envio postal não contemplam o seguro e o rastreamento da encomenda ou possuem uma rastreabilidade limitada. São exemplos de encomendas com número de rastreamento as iniciadas por "R".

- ✓ Valor do Frete Internacional: custo do transporte internacional correspondente a(s) mercadoria (s).
- ✓ Valor do Seguro Internacional: custo pago pelo consumidor ao fornecedor/vendedor para ser segurada a (s) mercadoria (s) até a sua chegada ao Brasil.

## Entenda como funciona a tributação de importação no Brasil

As importações de bens pelos Correios estão sujeitas ao Regime de Tributação Simplificada - RTS. Esse regime aplica-se as mercadorias de valor aduaneiro de no máximo US\$ 3.000,00 (três mil dólares americanos). A base de cálculo do tributo é o **\*valor aduaneiro**, que é composto pelo custo da mercadoria + frete + seguro, se houver.

Os preços considerados para tributação são os declarados na fatura comercial (*commercial invoice*).

Na ausência de documentação comprobatória do preço de aquisição dos bens ou quando a documentação apresentada contiver indícios de falsidade ou adulteração, este será determinado pela autoridade aduaneira (fiscal) com base em: preço de bens idênticos ou similares, originários ou

procedentes do país de envio da encomenda; ou o valor constante de catálogo ou lista de preços emitida por estabelecimentos comerciais ou industriais, no exterior, ou por seu representante no país.

A prática da sub-declaração do valor além de ilegal, atrasa o desembaraço de sua encomenda pela Receita Federal!

Isonção de Impostos	Até US\$ 500,00	US\$ 500,01 até US\$ 3.000,00	Acima de US\$ 3.000,01
<p>Importação com *valor aduaneiro até US\$ 50,00, sendo o remetente e destinatário pessoa física, <b>desde que não haja qualquer indício que caracterize prática de comércio.</b></p> <p>Livros, jornais e periódicos.</p> <p>Medicamentos, acompanhados de receita médica.</p>	<p><b>Nota de Tributação Simplificada(NTS)</b></p> <p>Alíquota de 60% sobre o *valor aduaneiro relativo ao Imposto de Importação. O pagamento é em espécie.</p> <p><a href="http://www.correios.com.br/produtos/az/complementos/pdf/Importacoes_ate_500_Dolares.pdf">www.correios.com.br/produtos/az/complementos/pdf/Importacoes_ate_500_Dolares.pdf</a></p>	<p><b>Declaração Simplificada de Importação(DSI)</b></p> <p>Alíquota de 60% de Imposto de Importação + ICMS, conforme o Estado de destino da mercadoria + taxa de despacho aduaneiro dos Correios (R\$ 150,00).</p> <p>O importador poderá optar por contratar despachante próprio.</p> <p><a href="http://www.correios.com.br/voce/receber/importacoes.cfm">www.correios.com.br/voce/receber/importacoes.cfm</a></p>	<p><b>Declaração de Importação (DI)</b></p> <p>Despacho por meio de contratação despachante aduaneiro autorizado.</p> <p><a href="http://www.correios.com.br/produto/saz/complementos/pdf/Despachante_Proprio.pdf">www.correios.com.br/produto/saz/complementos/pdf/Despachante_Proprio.pdf</a></p>
<p>A encomenda será entregue no endereço do destinatário.</p>	<p>O destinatário receberá o "Aviso de Chegada" para comparecer na agência dos Correios.</p>	<p>A encomenda é entregue diretamente no endereço do destinatário.</p>	<p>A encomenda é entregue diretamente no endereço do destinatário.</p>

### Despacho/Desembaraço Alfandegário nos Correios

Ao chegar no Brasil todas as encomendas postais são submetidas ao procedimento formal de desalfandegação. Assim sendo, todas as encomendas postais internacionais são apresentadas e vistoriadas pela Receita Federal. Nesta fase **não** há possibilidade de intervenção dos Correios.

### Passo a passo de sua encomenda

Caso tenha contratado as modalidades postais que possuem rastreamento, você poderá acompanhar seus pedidos através do site dos Correios.

- 1) Acesse: <http://www.correios.com.br/sistemas/rastreamento/>;
- 2) Digite o código de rastreamento. O número de rastreio, fornecido após a postagem do pedido, é composto de 2 letras + 9 dígitos numéricos + 2 letras. Exemplo: ER123456789US. Quando o consumidor finalizar a compra no site ele receberá este código.

### O que fazer após realizar suas compras?

#### Guarde todos os comprovantes.

É importante que o consumidor guarde todos comprovantes de pagamento, contratos, anúncios, e-mails de confirmação de envio da encomenda e a cópia da página do site de compra. Também conforme rege a legislação aduaneira, é necessário que o importador (consumidor) guarde todos os documentos que respaldam as operações de câmbio e nacionalização do produto por 5 (cinco) anos, contados do término do exercício em que tenha ocorrido operação para possível apresentação ao Banco Central do Brasil e/ou Receita Federal quando solicitado.

## **Como realizar pedido de revisão tributária?**

Discordando do valor tributado os procedimentos serão:

- 1) Não pagar/não retirar a encomenda. Na própria agência postal onde a encomenda se encontra pode-se solicitar o formulário "Pedido de Revisão de Tributos";
- 2) Preencher o formulário, justificando os motivos que levaram a discordar da tributação e, conforme o caso, anexar: anúncio da mercadoria na Internet/ Fatura comercial (*Commercial Invoice*)/ Comprovante de pagamento (*PayPal* e/ou similares), com descrição da mercadoria e valor total pago e extrato da fatura do cartão de crédito;
- 3) O pedido será analisado pela Receita Federal e a encomenda retornará à mesma agência postal com o resultado da solicitação. Acompanhe pelo rastreamento da encomenda.

## **O que verificar quando receber/retirar minha encomenda nos Correios?**

No ato da entrega da encomenda o consumidor deverá verificar se a mesma não está danificada, avariada, espoliada. Caso se constate algum desses danos é necessário que o consumidor solicite a lavratura do termo de ocorrência na presença do agente de entrega (atendente na agência dos Correios ou com o carteiro) registrando o dano.

## **Como solicitar indenização por irregularidade no fluxo postal?**

Conforme normas postais internacionais, e também nacionais, a encomenda postal pertence ao remetente enquanto não tiver sido entregue ao destinatário. O remetente é o detentor do direito à indenização nos casos em que as encomendas não forem entregues ao destinatário. Desta forma, a retratação financeira pela não prestação do serviço deverá ser feita com o remetente.

Para a definição do valor da indenização, é levado em consideração a modalidade de serviço contratada. Será necessário que o remetente (quem enviou a encomenda) formalize reclamação junto à Administração Postal de origem (local que foi postada a encomenda) para que o processo de indenização seja iniciado. Assim, o consumidor deverá orientar o remetente a respeito.

Existe a possibilidade do pagamento da indenização ocorrer no Brasil ao destinatário/consumidor. Para isso, o remetente deverá desistir de seu direito à indenização, autorizando o destinatário/consumidor a recebê-la. A autorização deve ser registrada junto à Administração Postal de origem pelo remetente.

Esclarecemos ainda que, o remetente possui o prazo máximo de 6 (seis) meses, a contar da data de postagem, para reclamar a encomenda postal. Caso não haja confirmação de reclamação por parte do remetente ao final desse período, poderá ser presumida a desistência de seu direito ao ressarcimento, cabendo indenização ao destinatário/consumidor. Para que os Correios iniciem o processo de indenização, será necessário que o consumidor acesse o canal de atendimento dos Correios e abra um Pedido de Informação (PI). É necessário o comprovante de postagem, pois o mesmo é indispensável para prosseguimento do processo indenizatório. Desta forma, os Correios orientam a guardá-lo até a finalização do PI.

## **Quando minha encomenda está em processo de devolução à origem.**

O processo de devolução ao local de origem pode ocorrer pelos seguintes motivos: pedido do remetente, inércia do importador (consumidor) quanto aos procedimentos necessários ao desembarço aduaneiro, endereço insuficiente, entre outros. Poderá ser aberto um PI junto aos Correios e, caso seja procedente o pleito do destinatário, será efetuada a tentativa de localização e interceptação da encomenda antes do retorno ao país de origem.

## **Existe um prazo para reclamar sobre a entrega da encomenda? Qual seria este prazo?**

Sim. Encomendas postadas no exterior o prazo é de 180 dias a partir do dia seguinte ao da postagem,

conforme a Convenção Postal Universal. O consumidor deverá abrir um Pedido de Informação (PI) e assim será apurado o caso. Esclarecemos que as encomendas postais pertencem ao remetente até que seja efetuada a entrega ao destinatário.

## Saiba como e onde reclamar.

Havendo dúvidas relacionadas à tramitação de sua encomenda e caso haja necessidade de apuração, o consumidor precisa fazer um Pedido de Informação (PI) junto aos **Correios**, para que seja realizada a averiguação do que ocorreu com sua encomenda. Existem duas maneiras:

### Internet:

- 1) Acesse o site dos correios [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br);
- 2) Clique em “Fale com os Correios”;
- 3) Em “Você deseja registrar um (a)” escolha “Reclamação”;
- 4) Em “Atendimento” escolha “Objeto postado com destino ou origem internacional” ou “Objeto postado com destino e origem nacionais”. Desça na página e preencha o formulário com todos os dados solicitados;
- 5) Quando terminar clique em “Enviar”. Depois de enviar, os Correios entrarão em contato com você para esclarecer qualquer dúvida.

**Telefone (das 8 às 22 horas):** 3003 0100 (capitais regiões metropolitanas e cidades sedes de DDD) ou 0800 725 7282 (demais localidades)

### Fique Atento!

Consumidor saiba que ao comprar um produto de um fornecedor internacional, nas circunstâncias descritas acima, você realiza uma importação, arcando com as responsabilidades enquanto **importador**.

Informe-se!

Busque sempre informações sobre **o site** que está comprando: a reputação entre os usuários é um índice que pode ser buscado em redes sociais, por exemplo, a partir de experiências anteriores. Saiba o país de origem daquele produto, a sede da empresa, as formas de contato que ela dispõe e se tem, mesmo, alguma política de atendimento a consumidores estrangeiros. Procure sempre saber as políticas da empresa com a qual está contratando e importando seu produto.

Procure informar-se sobre **o produto** que está importando. Certifique-se que é um produto legal no Brasil ou se necessita de autorizações especiais. O item “outras informações importantes” deste boletim possui uma lista de sítios e qualidades de produtos que exigem atenção especial do importador.

Lembre-se que os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) também se aplicam ao comércio eletrônico. Havendo qualquer problema de consumo, você poderá sempre recorrer aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), em especial, aos Procons da sua localidade.