

Recomendação n.º 01/2023

Dispõe sobre a adoção de medidas destinadas à melhoria da qualidade na prestação dos serviços postais e telegráficos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) disponibilizados aos consumidores em geral.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, por meio do Promotor(a) de Justiça que subscreve a presente, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos artigos 127 e 129, incisos II e VII da Constituição da República, artigo 4º da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), artigo 67, inciso VI da Lei Complementar Estadual nº 34/94 e artigo 6º, inciso XX da Lei Complementar nº 75/93, apresentar as considerações a seguir para, ao final, expedir **RECOMENDAÇÃO**.

CONSIDERANDO que o **Ministério Público** é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (artigo 127, CRFB/88, artigo 1º, LC 75/93);

CONSIDERANDO que compete ao **Ministério Público** expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito dos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover (artigo 6º, inciso XX, da LC 75/93);

CONSIDERANDO a existência da **Investigação Preliminar nº MPMG-0740.23.000149-8**, onde se verifica que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) tem deixado de proceder à entrega de correspondências emitidas pelo Poder Judiciário em diversos bairros da cidade de Juatuba/MG, como Francelinos, Jardim Baviera, Veredas da Serra, Residencial Ilhéus, Cidade Nova III, Cidade Satélite, Eldorado, Dona Francisca, Vila Vern e Samambaia IV, tendo em vista que em determinados casos ocorrem devolução de correspondência pela ECT sob alegação: "Não Procurado";

CONSIDERANDO que a suposta alegação de “não procurado” decorre da má qualidade e da ausência de eficiência na prestação dos serviços ofertados pela empresa, razão pela qual constam diversas reclamações dos munícipes, segundo o histórico de demandas recebidas pela Câmara ao longo dos últimos anos;

CONSIDERANDO que, com as informações apresentadas pela Prefeitura Municipal de Juatuba/MG, a Câmara Municipal de Juatuba/MG, do mesmo modo ressaltou a má qualidade do serviço prestado pela empresa. Em razão disso, o Promotor(a) de Justiça, que subscreve a presente, encaminhou Ofício à Procuradoria do Município, ao representante dos Correios e à Câmara Municipal, designando, na forma da lei, audiência de conciliação para o dia 07/03/2023, às 9:30min, na sede da Promotoria de Justiça da Comarca de Juatuba-MG. **Porém, somente compareceram os representantes do Município e o Promotor de Justiça que subscreve a presente;**

CONSIDERANDO que os representantes dos Correios, mesmo devidamente intimados, não compareceram;

CONSIDERANDO que a mencionada prática da ECT ofende, flagrante e inequivocamente, não somente o princípio da eficiência, previsto no art. 37, caput, da CRFB/88, mas direitos básicos do consumidor, como o princípio da transparência, o princípio da harmonia das relações de consumo, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, o princípio da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, a racionalização e melhoria dos serviços públicos, entre outros (artigos 4º, caput, incisos I, III e VII e 6º, incisos III e X do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990));

CONSIDERANDO que essa suposta alegação de “não procurado” e deixando de proceder com a entrega de correspondências emitidas pelo Poder Judiciário viola uma das hipóteses previstas nos artigos 12 e 13 da Lei Postal¹, tendo em vista que se trata de correspondências cujas indicações permitem assegurar a correta entrega ao destinatário (Lei 6.538/78, art. 13, VIII);

CONSIDERANDO, por fim, que essa prática vai de encontro ao direito dos consumidores à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (artigo 6º, inciso X, da Lei nº 8.078/90).

1 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 e registro.

§ 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 neste artigo, podem ser usados caracteres e algarismos do idioma do país de destino.

Art. 13 - Não é aceito nem entregue:

VIII - objeto cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega ao destinatário;

RECOMENDA ao GERENTE OPERACIONAL da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (CORREIOS) NO MUNICÍPIO DE JUATUBA/MG, que, **imediatamente**:

- determine a cessação da prática dos funcionários da EBCT consistente em deixar de realizar a entrega de correspondências, especialmente as emitidas pelo Poder Judiciário no município de Juatuba/MG, bem como da devolução de correspondências pela EBCT sob alegação (registro) de "Não Procurado";
- determine que sejam realizadas as entregas de correspondências postais, especialmente as emitidas pelo Poder Judiciário nos bairros mencionados neste documento;
- afixe cópia desta Recomendação nas dependências das Agências da EBCT deste município de Juatuba, MG, em local visível ao público;
- Confere-se o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento desta, para que se informe ao MP/MG acerca do acatamento ou não desta recomendação, ciente o destinatário de que seu não acatamento poderá resultar na adoção de eventuais medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

Juatuba, 01 de agosto de 2023

Promotor de Justiça

Lélio Braga Calhau