

SCRIPT Pagamento de Despacho Postal

Data da última atualização: **13/08/2024**

1.INFORMAÇÕES GERAIS

2. COMO PAGAR

3. CONFIRMAÇÃO DO PAGAMENTO

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

5.PERGUNTAS FREQUENTES

1. Informações gerais

- Desde junho de 2014, é realizada a cobrança de Despacho Postal para as encomendas internacionais importadas TRIBUTADAS pela Receita Federal. Exceto Correios Packet
- A partir de 27 de agosto de 2018, passou também a ser cobrado o Despacho Postal de encomendas internacionais importadas NÃO TRIBUTADAS pela Receita Federal.
- O Despacho Postal não é tributo, nem frete, trata-se de um serviço de suporte à importação que também é cobrado pelas empresas concorrentes.
- A cobrança tem por finalidade cobrir os custos com os serviços de suporte à importação, que são: recebimento dos objetos, inspeção de raio X, armazenagem, recolhimento e repasse dos impostos, comunicação com destinatário e remetente e devolução da encomenda ao país de origem quando o destinatário não realiza o pagamento dos tributos (se aplicável).
- O pagamento do Despacho Postal é obrigatório para a liberação da encomenda.
- O pagamento do Despacho Postal deve ser realizado exclusivamente “Minhas Importações”
- O valor cobrado é de R\$16,60 para qualquer objeto, independentemente de peso, tamanho, origem ou valor do produto.
- Para realizar o pagamento, acessar o Portal Minhas Importações a partir do SRO ou acessar o endereço <https://apps.correios.com.br/portaimportador> e pesquisar o código da encomenda.
- Caso o cliente não possua o código de identificação, ele deverá solicitá-lo ao remetente.
- O pagamento do Despacho Postal ficará disponível ao cliente 20 dias.

Atenção!

- É fundamental que o cliente tenha certeza de que o objeto que está sendo pago pertence a ele.
- Por motivos de segurança da informação, os dados relativos ao destinatário não são mais exibidos no Demonstrativo de Impostos e Serviços (DIS). A entrega da encomenda ocorrerá conforme as informações declaradas no rótulo do pacote. A informação de endereço constante no boleto de pagamento da DIS leva em consideração os dados cadastrados no Meu Correios, não sendo necessariamente o endereço de entrega.

2. Como pagar

- Para saber se é necessário pagar o Despacho Postal, consultar o código identificador da encomenda no sistema de rastreamento dos Correios (SRO). Caso conste a informação “aguardando pagamento do despacho postal”, o cliente deverá clicar no botão “Pagar” para acessar o ambiente Minhas Importações.

UK 348 230 230 EE



24/09/2019
00:01
CURITIBA / PR

Aguardando pagamento do despacho postal
até 25/10/2019



24/09/2019
00:00
CURITIBA / PR

Liberado sem tributação
Aguardando pagamento do despacho postal.

Todos os objetos internacionais estão sujeitos à cobrança do despacho postal. Clique [aqui](#) para saber mais

Nova Consulta

Pagar



Imprimir



Suspender Entrega



Receber por SMS



Cancelar/Restabelecer SMS

- Após clicar em “Pagar”, o cliente é direcionado para o ambiente Minhas Importações e será solicitado o *login* e senha do Meu Correios.
- Caso o cliente não tenha cadastro no Meu Correios, será necessário realiza-lo clicando em “Cadastrar-se no Meu Correios”.

Entre com seu usuário e senha

Usuário

Senha

ENTRAR

[Esqueci minha senha](#)

[Cadastrar](#) 

Por razões de segurança, por favor clique em Sair e feche o seu navegador quando terminar de acessar os serviços que precisam de autenticação!

- Após realizar o cadastro no Meu Correios, o cliente deverá retornar ao Portal Minhas Importações, informar *login* e senha do Meu Correios, pesquisar pelo código do objeto e selecionar a forma de pagamento que poderá ser realizado por boleto bancário ou PIX
- O cliente poderá gerar a segunda via do boleto dentro dos **20** dias previstos para pagamento.

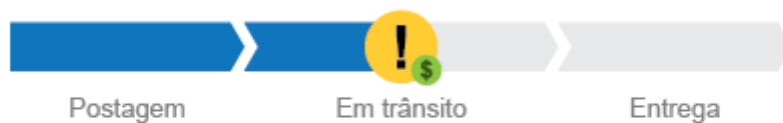
Atenção!

- Sempre que o botão “Pagar” estiver habilitado no sistema, o objeto ainda estará dentro do prazo para pagamento.
- A CAC não precisa realizar nenhum tipo de cálculo em relação a prazos de pagamento.

3. Confirmação de pagamento

- Após o pagamento, será apresentada a tela de **confirmação de pedido**, com as informações relativas ao pagamento.
- Quando o pagamento for confirmado, o SRO exibirá a informação de encomenda paga.

UB 218 569 331 TW



16/09/2019
20:34
CURITIBA / PR



Objeto pago

Consulte os prazos clicando [aqui](#).

10/09/2019
10:37
CURITIBA / PR

Aguardando pagamento do despacho postal

10/09/2019
10:36
CURITIBA / PR

Liberado sem tributação

Aguardando pagamento do despacho postal.

Todos os objetos internacionais estão sujeitos à cobrança do despacho postal. Clique [aqui](#) para saber mais

[Nova Consulta](#)

- Pagamentos com boleto são identificados em até 3 dias úteis
- O pagamento com PIX é instantâneo.
- **Exemplo de pagamento PIX via QR CODE:** favorecido Correios Sede CNPJ: 34.028.316/0001-03:

[Inserir imagem](#)

SISBB - SISTEMA DE INFORMACOES BANCO DO BRASIL
09/08/2024 - AUTOATENDIMENTO - 15.37.18
2863002863 0001
Comprovante Pix

CLIENTE: [REDACTED]
AGENCIA: [REDACTED] CONTA: [REDACTED]

PAGAMENTO VIA QR CODE

ID: E0000000020240806225125560942321
CPF DO PAGADOR: *** [REDACTED] **
VALOR: R\$27,97
DATA: 06/08/2024 - 19:51:36
NOME DA COBRANCA: Cobranca dos servicos prestado
s
COD PRODUTO: 9b73f827c9c841ad8017179ae5f8eccc
VALIDO ATE: 06/08/2024 - 20:50:11
DEVEDOR: [REDACTED]
CPF DO DEVEDOR: *** [REDACTED] **

PAGO PARA: Correios Sede
CNPJ: 34.028.316/0001-03
INSTITUICAO: 000000000 BCO DO BRASIL S.A.

Notificacao enviada em: 06/08/2024 - 19:51:37

DOCUMENTO: 080601
AUTENTICACAO SISBB: F.C76.F13.3A6.ADD.0A9

Central de Atendimento BB
4004 0001
Consultas, informacoes e servicos transacionais.

SAC BB
0800 729 0722
Informacoes, reclamacoes, cancelamento de produ-

COMPARTILHAR

- Após a confirmação do pagamento, a encomenda será entregue no endereço do destinatário.
- O prazo de entrega do objeto passa a ser contado a partir da data da confirmação do pagamento no SRO.
- Caso o cliente tenha alguma dúvida, proceder o registro de uma Reclamação Importação, selecionando o Motivo “Dificuldades no pagamento dos tributos”.

4. Informações adicionais

- Caso o cliente questione a legitimidade da cobrança esclarecer que:
 - a) Foi veiculado no site dos Correios e em outros veículos de mídia eletrônica a informação de que todas as encomendas internacionais estão sujeitas à cobrança do Despacho Postal, que é um serviço de suporte à importação.
 - b) Foi enviada comunicação oficial a respeito da cobrança à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, responsável pelos órgãos de proteção ao consumidor.
- Se o cliente não concordar com a informação, registrar a reclamação.

5. Perguntas Frequentes

01. Estou com dificuldades para geração de boleto, como devo agir?

Caso esteja com dificuldades para gerar o boleto bancário, verifique se o bloqueador de pop-ups do navegador está ativo. Para desativar o bloqueador, seguir os passos a seguir, de acordo com o navegador que está sendo utilizado:

Chrome

Passo 01: No computador, abra o Chrome.

Passo 02: No canto superior direito, clique em Mais Configurações.

Passo 03: Na parte inferior, clique em Avançado.

Passo 04: Em "Privacidade e segurança", clique em Configurações do site.

Passo 05: Clique em Pop-ups e redirecionamentos.

Passo 06: Na parte superior da página, alterne a configuração para Bloqueado.

Safari

Passo 01: Clique em Safari no menu e selecione "Preferências".

Passo 02: Selecione a opção "Segurança".

Passo 03: Na opção "Bloquear janelas pop-up", desmarque a caixa para permitir o pop-up.

Passo 04: Configuração concluída, feche a aba.

Edge

Passo 01: No computador, abra o Mozilla Firefox.

Passo 02: No canto superior direito, clique em Mais, Opções.

Passo 03: Na parte lateral esquerda, clique em Privacidade e Segurança.

Passo 04: Em "Privacidade e segurança", desmarque a opção Bloquear Janelas popup.

02. Não consigo gerar boletos pelo smartphone, o que devo fazer?

Caso esteja acessando o ambiente Minhas Importações via smartphone, informamos que, em algumas situações, poderá haver problemas de compatibilidade, prejudicando assim a geração do boleto. Neste caso, favor gerar o boleto via desktop/computador.

03. Como faço para gerar a segunda via do boleto?

Acesse o endereço do Minhas Importações, <https://apps.correios.com.br/portalimportador>, pesquise o objeto utilizando o código identificador (caso este ainda não apareça na listagem de objetos), verifique se a encomenda se encontra na situação "Aguardando Pagamento", clique em "Detalhar", clique em "Pagar", escolha a opção de pagamento "Boleto" e efetue o pagamento.

04. Os Correios enviam e-mail com boleto bancário?

Os Correios não enviam e-mail ou mensagem via WhatsApp contendo boleto bancário ou chave PIX para pagamento. Para acesso ao boleto, disponibilizamos o portal Minhas Importações (<https://apps.correios.com.br/portalmportador>).

05. Qual o prazo para pagamento dos Impostos e do Despacho Postal?

O prazo para pagamento do(s) imposto(s) e do Despacho Postal é de 20 dias corridos a contar da data de liberação da encomenda pela Receita Federal. Após o 20º (vigésimo) dia sem a identificação do pagamento, o objeto será devolvido ao remetente (quando cabível). Após decorridos 20 dias, não haverá possibilidade de resgate da encomenda ou solicitação de novo prazo para pagamento.

06. Em quais casos objetos não pagos NÃO serão devolvidos ao remetente?

- Objetos com multas aplicadas pela Receita Federal.
- Objetos em que o remetente determina na sua documentação a NÃO devolução.

07. Qual é o prazo para identificação do pagamento?

O prazo para identificação do pagamento é até 3 dias úteis.

08. O que fazer quando meu pagamento não foi identificado?

Caso a identificação do pagamento não tenha ocorrido dentro do prazo de até 3 (três) dias úteis deve-se informar na Reclamação Importação os seguintes dados

- Pagamento via boleto bancário: Informar o código de barras do boleto (composto por 47 dígitos) ou, na impossibilidade do envio do código de barras, informar o número do documento ou referência do pedido (informações apresentadas na parte superior do boleto).

09. Caso o objeto não possua informação de rastreamento, como proceder?

É uma prática comum (principalmente de lojas virtuais asiáticas) que o vendedor informe ao cliente um código de objeto que não possui validade no Brasil. A única forma de obtenção do código postal correto é o destinatário entrar em contato com o remetente (vendedor) e solicita-lo.

10. Como deve ser um código de identificação/rastreamento de objeto válido?

Os códigos de identificação válidos são iniciados por “E”, “C”, “I”, “N”, “L”, “R” ou “U”. O código postal é formado por 2 letras + 9 números + 2 letras (sigla do país de origem), exemplo: EA123456789CN. Objetos enviados por meio de frete

grátis ou de baixo valor provavelmente possuem prazo de entrega dilatado e rastreamento parcial.

11. Caso o cliente possua um código de objeto que termina em YP, como proceder?

Este não é um código postal válido. Para obter o código postal correto, é necessário que o destinatário entre em contato com o remetente (vendedor) e o solicite.

12. Como fico sabendo da necessidade de pagamento de impostos e serviços?

O RASTREAMENTO é a principal fonte de informação acerca da necessidade de pagamento. Quando houver necessidade de pagamento do Despacho Postal, no rastreamento constará “Aguardando pagamento do Despacho Postal”. Todo envio de objetos do exterior para o Brasil é considerado uma importação, inclusive compras de baixo valor. Os Correios disponibilizam o rastreamento (<https://www2.correios.com.br/sistemas/rastreamento>) e o portal Minhas Importações)

<https://cas.correios.com.br/login?service=https%3A%2F%2Fapps.correios.com.br%2Fportalimportador%2Fpages%2FpesquisarRemessaImportador%2FpesquisarRemessaImportador.jsf> para que o destinatário tenha informações atualizadas sobre o objeto. Ademais, o processo de importação poderá demandar do importador outras interações além do pagamento, o que reforça a importância de se rastrear o objeto diariamente.

- Adicionalmente, quando há informação do número de telefone na documentação do objeto, os Correios enviam SMS **do número** 28588 com a mensagem: “A encomenda xxxxxxxxxxxxxx foi recebida pelos Correios. Entre em nosso site e efetue o pagamento do DESPACHO POSTAL”;



- Quando não há o telefone do destinatário para envio de SMS, o cliente deverá acompanhar a situação do objeto pelo número de rastreamento no portal ou App dos Correios.

- No APP Correios o cliente poderá:
 - Rastrear;
 - Realizar pagamento de taxas e tributos de encomendas internacionais;
 - Receber notificações de pagamento por meio da funcionalidade “Minhas Mensagens”;
 - Salvar um determinado objeto na funcionalidade de rastreamento e passar a receber notificações (caso esta opção esteja ativada) a cada alteração de status.

- O App dos Correios está disponível na Playstore e na App Store.