

+ PERGUNTAS FREQUENTES

1. Os prazos de entrega da encomenda continuam os mesmos?

Sim. Entretanto, com a implantação da nova plataforma de importação, os prazos de entrega tendem a diminuir em virtude da simplificação de algumas etapas que envolvem a nacionalização das encomendas internacionais.

2. Após realizado o pagamento, qual o prazo para entrega da encomenda?

Após a confirmação do pagamento, os itens serão encaminhados diretamente ao endereço do destinatário, conforme os prazos de cada modalidade de envio. Para verificar os prazos, clique [aqui](#).

3. Onde minha encomenda será entregue?

Após realizados todos os procedimentos relativos ao desembaraço aduaneiro, a encomenda será entregue no endereço de destino. Ressalvada a observação no item 2 referente às Pequenas Encomendas Simples.

4. Quanto tempo tenho para realizar o pagamento dos tributos e serviços postais?

O pagamento deve ser realizado em até 30 dias corridos após a data da liberação da encomenda por parte da Receita Federal.

5. Quais são as formas de pagamento?

O pagamento pode ser realizado via boleto bancário ou cartão de crédito.

6. Qual prazo para confirmação do pagamento por boleto bancário?

O prazo segue as regras de compensação bancária da instituição financeira responsável. Em geral, o pagamento é confirmado entre 1 (um) e 3 (três) dias úteis.

7. Os Correios encaminham por e-mail o boleto para pagamento?

Não. Todo o processo de pagamento é realizado no ambiente “Minhas Importações”. Apenas no caso de utilização do serviço [Importa Fácil](#) o boleto é enviado por e-mail ao destinatário.

8. Há alguma mudança na fiscalização aduaneira?

Sim. Na maior parte dos casos, a análise é realizada a partir de informações eletrônicas registradas no sistema da Receita Federal.

9. Como enviar documentos para solucionar pendências?

Documentação adicional solicitada pela Receita Federal ou órgãos anuentes será enviada por meio eletrônico, mediante *upload* no ambiente “Minhas Importações”. Contudo, há exceções, as receitas médicas, por exemplo, deverão ser enviadas fisicamente.

10. Se eu discordar do valor do Imposto de Importação (II), o que devo fazer?

Caso discorde do valor do II, o destinatário poderá solicitar a revisão de tributo no ambiente “Minhas Importações”. Será necessário fazer *upload* de documento comprobatório relativo ao valor pago pela encomenda.

11. Qual o prazo para solicitar a revisão do tributo?

A funcionalidade de solicitação da revisão de tributo estará disponível no ambiente “Minhas Importações” até o fim do prazo para pagamento dos impostos e serviços postais, ou seja, até 30 dias corridos após a data da liberação da encomenda por parte da Receita Federal.

12. Como saberei se a minha encomenda tem alguma pendência?

Para identificar e solucionar pendências, é fundamental acompanhar a situação da sua encomenda internacional na área “Minhas Importações”, bem como seu rastreamento.

13. Minha encomenda chegou ao Brasil, porém não quero mais recebê-la. O que faço?

Para esses casos, o destinatário poderá utilizar a funcionalidade “Recusa do Objeto Postal” no ambiente “Minhas Importações”. Uma vez recusada, a encomenda será devolvida ao remetente.

14. Preciso me cadastrar no site dos Correios para receber as encomendas internacionais no endereço de destino?

Sim. É imprescindível a realização do cadastro uma única vez no IdCorreios. Através desse cadastro, será possível acessar o Portal do Importador, um ambiente seguro que disponibiliza ao usuário diversas funcionalidades, inclusive histórico dos últimos 6 (seis) meses das suas encomendas internacionais.

15. É necessário realizar um novo cadastro a cada encomenda internacional recebida no Brasil?

Não. O cadastro é único. Uma vez realizado, o destinatário acessará o Portal do Importador utilizando usuário e senha.

16. Os Correios encaminham por e-mail *link* para redirecionar o usuário ao site dos Correios?

Não. Por questões de segurança e sigilo, todo o processo de desembaraço aduaneiro é realizado no ambiente “Minhas Importações”, com utilização de usuário e senha.

17. Paguei todos os tributos e serviços postais, porém não recebi minha encomenda internacional. Como devo proceder?

Caso já tenha realizado o pagamento dos tributos e serviços postais e o [prazo de entrega](#) tenha terminado sem o devido recebimento da sua encomenda, [Fale Conosco](#).