Política de Recebimento e Armazenamento de Encomendas em Condomínio

Este documento estabelece diretrizes, responsabilidades e procedimentos para o recebimento, registro, armazenamento e entrega de encomendas em condomínios.

1. Objetivo

Garantir um fluxo organizado, transparente e seguro de encomendas no condomínio, definindo papéis e responsabilidades de todos os envolvidos (síndico, administradora, porteiro/zelador, moradores e transportadoras).

2. Abrangência

Aplica-se a:

- Síndico e membros da administradora
 - Porteiro, zelador e equipe de portaria (física ou remota)
 - Moradores e titulares de unidades
 - Transportadoras, motoboys e entregadores terceirizados
-

3. Bases Legais

- Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002): arts. 1.331–1.358 (Condomínio).
 - Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990): art. 14 (responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços).
 - Convenção e Regimento Interno do condomínio.
-

4. Procedimentos

4.1. Horário de Recebimento

- Físico: de segunda a sexta, das 08h00 às 18h00; aos sábados, das 08h00 às 12h00.

4.2. Registro de Encomendas

- Todas as encomendas deverão ser registradas imediatamente no sistema digital ou livro-registro, contendo:
 - Data, hora e nome do recebedor
 - Código da etiqueta
 - Quantidade de volumes e descrição (ex.: “Caixa pequena”, “Envelope”)
 - Unidade/departamento de destino

4.3. Comprovante de Recebimento

- Emitir notificação manual ou digital (e-mail, app ou WhatsApp) para o destinatário, informando local e prazo de retirada.

4.4. Armazenamento

- As encomendas deverão ficar em local exclusivo, fechado e identificado (“Sala de Encomendas” ou armários inteligentes), sem contato direto com a portaria de visitantes.
- Objetos frágeis, perecíveis ou de valor devem ser destacados no registro e armazenados em local apropriado. (ou serão armazenados pelo prazo máximo XX horas)

4.5. Notificação ao Destinatário

- Avisar o condômino em até X horas após o registro, por meio de mensagem SMS, app do condomínio ou e-mail.
- Em caso de sistema inteligente, a notificação é automática via plataforma de gestão.

4.6. Retirada pelo Destinatário

- Prazos máximos de retirada: 7 dias úteis a partir da notificação.
- Após o prazo, o condomínio encaminhará o item de volta ao remetente ou tomará providências indicadas pelo destinatário (custos de frete por conta do condômino).

4.7. Procedimentos Especiais

- Recusas: encomendas mal embaladas, sem etiqueta legível ou que apresentem sinais de violação podem ser recusadas.
 - Objetos ilícitos: se identificado, comunicar imediatamente a administração do condomínio e as autoridades competentes.
-

5. Responsabilidades

5.1. Síndico

- Assegurar cumprimento desta política e encaminhar para aprovação em assembleia.
- Contratar e supervisionar sistemas de gestão de encomendas (digital ou armários).

5.2. Administradora (se fornecer aplicativo)

- Fornecer suporte tecnológico e treinamento à equipe de portaria.
- Auxiliar no controle de indicadores (volumes recebidos, prazos de retirada, incidentes).

5.3. Porteiro/Zelador

- Registrar, armazenar e notificar o recebimento conforme procedimento.
- Comunicar imediatamente o síndico ou a administradora em casos de extravio, danos ou recusa de encomendas.

5.4. Moradores/Destinatários

- Manter dados de contato atualizados junto à administração.
 - Retirar encomendas dentro do prazo estipulado.
 - Fazer saber à transportadora os horários liberados para entregas.
-

6. Limitação de Responsabilidade

- O condomínio responde pelo fenômeno de depósito de encomendas com base no art. 1.349 do Código Civil, assumindo responsabilidade apenas por perdas ou danos decorrentes de sua própria culpa ou dolo.
 - Não se responsabiliza por extravios ou avarias ocorridos antes da chegada ao local designado ou após a retirada pelo destinatário.
-

7. Penalidades

- Descumprimento das regras por parte de moradores resultará em advertência e, em caso de reincidência, multa condominial conforme convenção.
 - Porteiros ou zeladores que não observarem os procedimentos estarão sujeitos a medidas administrativas previstas no regulamento interno.
-

8. Disposições Finais

- Esta política entra em vigor na data de sua aprovação em assembleia geral.
- Alterações somente por decisão de assembleia convocada para este fim.

Brasília (DF), ____ de _____ de 2025

Síndico – Condomínio [Nome do Condomínio]

Representante da Administradora

Recomenda-se apoio jurídico especializado para eventual personalização deste documento, garantindo conformidade plena com a convenção condominial, legislação municipal e demais normas aplicáveis.