MERCOSUL LINE

DÚVIDAS FREQUENTES

CLAIMS CABOTAGEM

1. **O que é um Claim?**

R.: Significa toda reclamação decorrente de algum problema relativo à carga, exemplificadamente, mas não exaustivamente toda perda, extravio e/ou avaria, ocorridos durante o transporte da carga do ponto de origem ao destino final, conforme definido no respectivo Conhecimento de Transporte.

2. **O que é avaria?**

R.: Significa todo dano, falha, mau funcionamento, imperfeição ou estrago da carga.

3. **Quais são os tipos de avaria?**

R.: Avaria simples ou particular: é toda e qualquer despesa ou dano extraordinário decorrente de um ato involuntário causada à carga ou ao navio. Referida avaria afeta somente ao armador ou ao dono da mercadoria avariada, sendo que os danos são suportados por uma só pessoa, isto é, ao causador do dano.
Avaria grossa ou comum: é toda e qualquer despesa ou dano extraordinário decorrente de um ato intencional ou voluntário, sendo que a despesa visa a segurança do navio e de suas cargas, em uma situação de perigo real e iminente, com o intuito de evitar um mal maior à expedição marítima. Nessa avaria, as despesas são divididas proporcionalmente entre os proprietários das cargas embarcadas e navio.

4. **O que é um pré claim?**

R.: É quando se verifica que o container o qual a carga foi transportada está com furo/rasgo, divergência de lacre, vazamento ou problemas de temperatura, mas ainda não é possível confirmar se a carga está avariada ou não. Ou seja, trata-se de uma pré-qualificação efetuada pela Mercosul Line considerando a avaria no container e não avaria na carga.

5. **O Departamento de Faltas e Avarias deverá ser acionado quando houver um pré claim?**

R.: Sim. O Departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line deverá ser informado para fins de estatística e demais providências, como por exemplo, envio de vistoriador ou reparo de container.

6. **O que devo fazer ao constatar uma avaria e/ou falta na minha carga?**

R.: Se for no momento da descarga do container, ao constatar qualquer tipo de avaria e/ou extravio na carga, o cliente deve interromper a desova e comunicar imediatamente o departamento de atendimento ao cliente e/ou o de Faltas e Avarias da Mercosul Line através do e-mail: claims@mercosul-line.com.br, enviando fotos (container e mercadoria) e informações pertinentes. Dentro de 3 (três) horas, a contar do momento que a informação é recebida pelo departamento de Faltas e Avarias, informaremos como o cliente deverá proceder e, ainda, informaremos quanto ao envio ou não de um vistoriador para acompanhar a desova.

7. **O container está em boas condições, porém ao chegar no cliente, observou-se que a carga encontrava-se molhada, como devemos proceder?**

R.: No momento da descarga no destino final, caso o cliente perceba que a mercadoria está molhada, ainda que não haja qualquer avaria no container, este deverá interromper a descarga e comunicar imediatamente o departamento de atendimento ao cliente e/ou o de Faltas e Avarias da Mercosul Line através do e-mail: claims@mercosul-line.com.br, enviando fotos (container e mercadoria) e informações pertinentes. Dentro de

3 (três) horas, a contar do momento que a informação é recebida pelo departamento de faltas e avarias, Claims informará como o cliente deverá proceder e, ainda, informará se enviará ou não vistoriador para acompanhar a desova.

8. **Ao abrir o container, foi verificado que a mercadoria está tombada, como proceder?**

R.: Se o cliente perceber que a mercadoria está tombada, este deve interromper a desova e comunicar imediatamente o departamento de atendimento ao cliente e/ou o departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line através do e-mail: claims@mercosul-line.com.br , enviando fotos (container e mercadoria) e informações pertinentes. Dentro de 3 (três) horas, a contar do momento que a informação é recebida pelo departamento de faltas e avarias, o Departamento informará como o cliente deverá proceder e, ainda, informará se enviará ao não vistoriador para acompanhar a desova.

Vale ressaltar que, salvo disposição em contrário, a Mercosul Line não será responsável por qualquer acidente ocorrido durante o embarque, desembarque da carga ou durante o trajeto marítimo e rodoviário que tenham sido decorrentes de má peação ou inadequação da embalagem da carga no interior dos conteineres, cuja responsabilidade é do cliente.

9. **Como proceder quando o container reefer apresenta um mal funcionamento?**

R.: Caso o container apresente qualquer falha em seu funcionamento enquanto está na posse do cliente, este deve acionar o departamento de Atendimento ao Cliente, bem como o departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line, para que seja solicitado o atendimento para reparo da unidade junto a equipe técnica.

10. **O container foi liberado vazio avariado, devemos acionar o departamento de Faltas e Avarias?**

R: Não. Neste caso é necessário comunicar o departamento de Atendimento ao Cliente.

11. **O cliente ou a transportadora contratada avariou o container vazio e assumiu a culpa, o Departamento de Faltas e Avarias deve ser acionado?**

R.: Não. Neste caso é necessário comunicar o departamento de Atendimento ao Cliente.

12. **Qual é o prazo de retorno por parte da Mercosul Line?**

R: Após a abertura formal da reclamação, através do preenchimento do formulário de claims e envio dos documentos solicitados pela Mercosul Line, prazo para conclusão de claims e de 90 dias.

13. **A Mercosul irá acionar a sua seguradora?**

R.: O acionamento da seguradora é uma prerrogativa da Mercosul Line. Portanto, caberá ao Departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line analisar caso a caso para decidir se o caso em questão terá acompanhamento de sua seguradora, ou se a análise e apuração de responsabilidade será realizada apenas internamente. O acionamento ou não da Seguradora em hipótese alguma será interpretado como assunção de responsabilidade.

Caso o cliente opte por acionar sua seguradora, deve comunicar a Mercosul Line para que esta possa fornecer as informações que forem necessárias.

14. A Mercosul ficará com a mercadoria avariada? Caso negativo, o que devo fazer?

R.: Não. Em nenhuma hipótese a Mercosul Line possui respaldo legal para ficar com a mercadoria avariada. Caberá exclusivamente ao cliente dar a destinação adequada à carga avariada, incluindo seu transporte e destinação final, arcando com todos os custos e despesas.

15. Quando o container estiver sem o lacre declarado no Conhecimento de Transporte, o departamento de Faltas e Avarias deve ser informado?

R.: Sim. O departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line deverá ser informado quanto a falta ou discrepância do lacre por motivo de prevenção de possível falta ou avaria. O setor de Faltas e Avarias buscará as informações junto aos operadores portuários no intuito de apurar o que ocorreu. Vale lembrar que a Mercosul Line não será responsável por extravio de mercadoria e/ou falta de produto se o lacre constante do container no porto de destino for o mesmo especificado no conhecimento de transporte e não esteja violado/adulterado. Por esta razão, é de extrema importância que eventuais ressalvas sejam realizadas no momento do recebimento/retirada do container, sob pena de decadência do direito.

16. O destinatário quer reter a documentação referente a mercadoria, como proceder?

R.: O destinatário não pode reter qualquer documento do transporte. Se ele tem alguma reclamação, há meios legais para que ele a formalize sem gerar custos/prejuízos a ambas as empresas.

17. O destinatário quer reter o caminhão em suas dependências, como proceder?

R.: Em hipótese alguma o destinatário poderá reter o caminhão, sob pena de arcar com todos as despesas/prejuízos resultantes deste ato. Vale lembrar que a retenção do caminhão e motorista pode ser caracterizada como cárcere privado e, inclusive, a transportadora prejudicada poderá acionar a polícia local para garantir os seus direitos.
Importante destacar que qualquer declaração/assinatura do motorista sobre faltas/avarias obtidas sob coação (p.ex. proibição de sair com o caminhão e o container se não for assinada a declaração) são anuláveis conforme artigo 171 do Código Civil.

18. Em casos de acidente rodoviário, como será realizado o acompanhamento do caso?

R.: Quando estivermos diante de um serviço na modalidade “porto”, por não haver qualquer responsabilidade da Mercosul durante todo o percurso rodoviário, não haverá qualquer ressarcimento pela Mercosul Line.
Para os serviços contratados na modalidade “porta”, ou seja, quando o transporte rodoviário for feito pela Mercosul, a seguradora do nosso transportador será acionada e todo o processo será analisado e acompanhado por esta. Nesses casos, o Departamento de Faltas e Avarias da Mercosul Line será responsável por todo o acompanhamento e contato entre a seguradora e o cliente.

19. Qual é o prazo para o cliente fazer a reclamação (claim)?

R.: Toda reclamação deve ser feita no momento do recebimento da carga, sob pena de decadência do direito, conforme art. 754 do Código Civil. No caso de perda parcial ou de avaria não perceptível à primeira vista, o destinatário conserva a sua ação contra o transportador, desde que denuncie o dano em 10 (dez) dias a contar da entrega, nos termos do parágrafo único do art. 754 do Código Civil.

20. Até onde vai a responsabilidade legal da Mercosul Line?

R.: Quando o serviço for contratado na modalidade “porto”, a responsabilidade da Mercosul se iniciará com o recebimento da carga a bordo do navio no porto de origem e se encerrará com a chegada do navio no costado do porto de destino. Já se o serviço for contratado na modalidade “porta”, a responsabilidade da Mercosul tem início com o transporte rodoviário na origem e encerrará com a entrega da mercadoria ao seu destinatário. Vale ressaltar, ainda, que para os casos que envolvam os processos de estufagem e/ou desova, sempre serão considerados quem de fato executou tais serviços. Portanto, para que incorra responsabilidade da Mercosul Line é necessário que a causa da avaria tenha ocorrido no trecho de sua responsabilidade.

21. A Mercosul Line e CMA CGM faz embarque para Pessoa Física?

R.: Não. A CMA CGM não autoriza booking com shipper ou consignee (cliente) pessoa física.

22. A Mercosul Line e CMA CGM fornece download de contêiner aos clientes?

R.: Não. Todo e qualquer pedido de download deve ser negado.
A informação ao cliente que o departamento legal será consultado sobre o tema cria uma expectativa no cliente que não será atendida.

23. A Mercosul Line e CMA CGM fornece relatório de monitoramento do terminal?

R.: O relatório de monitoramento do terminal é de responsabilidade do terminal, portanto deve ser solicitado a este.

24. Nossos técnicos e especialistas em container Reefer (por exemplo Reeferbras) estão autorizados a repassar informações sobre a carga e/ou container diretamente ao cliente?

R.: Não.

25. Caso seja comprovada a responsabilidade da Mercosul na referida reclamação, como será feito o pagamento ao cliente? O cliente será ressarcido pelas despesas que teve além da carga avariada?

R.: O ressarcimento sempre será realizado mediante o encontro de contas nos valores que o cliente tiver em aberto com a Mercosul Line, nos termos do art. 368 do Código Civil Brasileiro. Caso não haja nenhum valor, ou o valor não seja suficiente, a Mercosul Line irá realizar depósito em conta corrente do cliente, contudo, em ambos os casos o ressarcimento só poderá ocorrer após a assinatura pelo cliente do Termo de Quitação enviado pela Mercosul Line. O ressarcimento será somente com relação ao valor da mercadoria avariada, considerando as limitações constantes das Condições de Transportes registradas sob o microfilme de nº 671.720 no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil de Pessoas Jurídicas de Santos/SP. Contudo, para que isso seja possível, os documentos abaixo são necessários:

(i) Nota de Débito;
(ii) Termo de quitação assinado pelos representantes legais e com firma reconhecida;
(iii) Documentos necessários para cadastro no cliente no sistema de pagamento da Mercosul Line;

(iv) Recibo de sub-rogação (se for o caso);
(v) Comprovante de venda/destruição dos salvados;
(vi) Outros documentos que a Mercosul Line entender necessários.

26. A Mercosul Line pode transportar dinheiro em espécie?

R.: O Transporte de dinheiro em espécie é vedado na Mercosul por não haver cobertura securitária tanto na modalidade PORTA como PORTO.

Sendo assim, segundo a regra de seguro, a contratação desse serviço deverá ter uma apólice local apropriada para essa cobertura.

27. A Mercosul Line pode realizar abertura de lacre e troca de lacre para ajuste de carga?

R.: Não é recomendado o rompimento de lacre e/ou troca pela Mercosul Line, uma vez que a unidade foi coletada devidamente lacrada pelo cliente, a abertura ou rompimento poderá trazer penalidade (multas) em face do Armador. Sendo assim, a abertura e ajuste de carga deve ser realizada exclusivamente pelo cliente/embarcador. Na impossibilidade, o cliente/embarcador poderá autorizar por escrito a abertura por um representante legal.

V062025