

# Evento de Prestação de Serviço em Desacordo

Existem situações em que a prestação de serviços de transporte foi realizada de forma diferente da que está expressa no documento fiscal (CT-e ou CT-e OS) e, nesses casos, caso não fosse possível o cancelamento deste documento, dependeríamos que o tomador do serviço emitisse um documento fiscal de anulação (opção para contribuintes do ICMS) ou emitisse uma declaração solicitando a anulação (alternativa para tomador não contribuinte) para que fosse possível a correção do problema. Entretanto, a partir da versão 3.0 da CTe, surgiu uma nova possibilidade de solução para esses casos onde é possível ao tomador do serviço, seja ele contribuinte ou não contribuinte do ICMS, registrar um evento de prestação de serviço em desacordo com o informado no CT-e junto a SEFAZ, agilizando o processo e diminuindo o trabalho dos envolvidos.

## O que é a Prestação de Serviço em Desacordo?

É um evento do CTe, que poderá ser realizado exclusivamente pelo tomador do serviço (pagador do frete).

Tal ação deve ser realizada se o CT-e emitido estiver com informações indevidas ou conflitantes entre o serviço realizado, e o descrito no documento.

É muito importante enfatizar que somente o pagador do frete possui a autoridade para realizar o registro desse evento.

Outro detalhe relevante é que a operação pode ser feita tanto após a realização do serviço

quanto após sua solicitação.

Para que os dados possam ser corrigidos e o documento substituído as seguintes etapas devem ser seguidas:

1. **O tomador de serviço** deve realizar o evento de Prestação de Serviço em Desacordo com justificativa válida;
2. **O transportador** terá que emitir um CT-e de anulação por CT-e emitido com erro;
3. **O transportador** deverá emitir CT-e substituto referenciando o CT-e anulado.

## Qual o prazo para registrar o evento de serviço de desacordo?

O prazo para registrar o evento é de 45 dias, que começam a ser contados a partir da data da autorização do CT-e. É preciso saber que o documento não poderá estar denegado ou cancelado, como também o CT-e não pode estar associado a outro de anulação ou substituição.

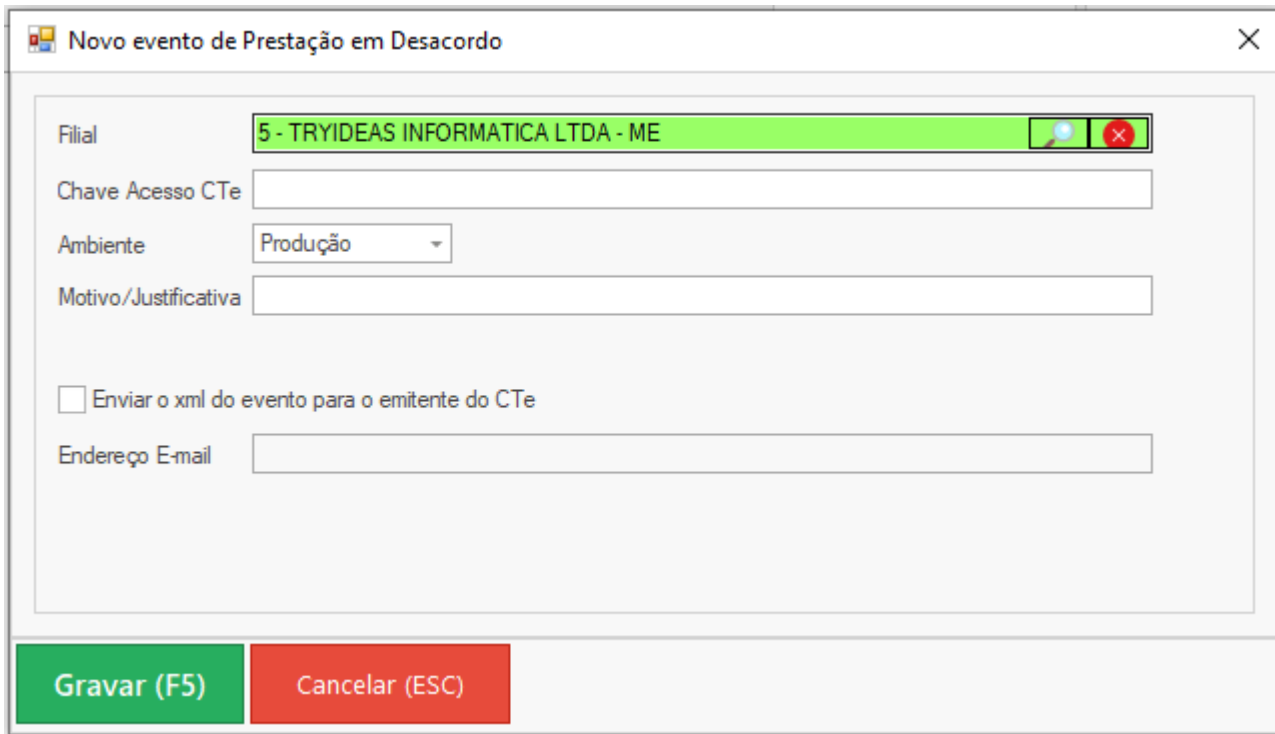
## Como realizar a Prestação de Serviço em Desacordo?

No sistema tryideas, você deverá acessar o menu: Nota Fiscal ou Movimento *(dependendo do plano utilizado)*, e localizar a opção "**Consulta de Prestação em Desacordo**".

Nesta tela é possível pesquisar os eventos já realizados, bem como executar algumas ações, utilizando os botões disponíveis no rodapé da tela.

- **Incluir Prestação em Desacordo** - utilize esta opção para inserir um novo evento;
- **Reenviar evento** - opção para realizar uma nova tentativa de envio para a sefaz, em caso de alguma falha na comunicação;
- **Imprimir evento** - exibe uma simples representação das informações da prestação em desacordo;
- **Enviar por e-mail** - realiza o envio do arquivo XML e do PDF, contendo as informações do evento;
- **Excluir evento** - opção para remover o evento, em caso de falha ou algum equívoco na inclusão deste evento *(a remoção apenas será permitida se o evento não foi registrado na sefaz)*;

## - Incluir nova Prestação de Serviço em Desacordo



Novo evento de Prestação em Desacordo

Filial: 5 - TRYIDEAS INFORMATICA LTDA - ME

Chave Acesso CTe:

Ambiente: Produção

Motivo/Justificativa:

☐ Enviar o xml do evento para o emitente do CTe

Endereço E-mail:

**Gravar (F5)** **Cancelar (ESC)**

- Selecione a filial. que é o pagador do frete;
- Informe a Chave de Acesso do CTe, no qual existe o desacordo;
- Insira o motivo ou a justificativa pelo qual está realizando o evento;

Caso queira enviar automaticamente os dados do evento para o transportador, poderá selecionar a opção de envio, e inserir o endereço de e-mail, no devido campo, conforme imagem acima.

**Após inserir as informações, clique na opção "Gravar", e aguarde o retorno da sefaz.**

Se o evento for registrado, verá na tela o registro conforme a imagem abaixo.

try

Filial

5 - TRYIDEAS INFORMATICA LTDA - ME

Período

Hoje

Ambiente

☐ Produção

☒ Homologação

Pesquisar

Código	Filial	Data Inclusão	CNPJ Emissor	Número	Observações	Cód. Status	Status	Data/Hora Registro	E-mail?	Status e-mail
6	TRYIDEAS INFORMATICA LTDA - ME	30/11/2020 15:31:08	00000000000000000000	173	Evento registrado e vinculado a CT-e	135	Evento registrado e vinculado a CT-e	30/11/2020 15:31:12	<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail enviado com sucesso

Incluir Prestação em Desacordo

Reenviar evento

Imprimir evento

Enviar por e-mail

Excluir evento

Caso ocorra algum erro, a linha ficará em uma cor vermelha, e deverá ser verificado o motivo da rejeição, na coluna "Status".

Revision #7

Created Mon, Nov 30, 2020 7:11 PM by Diego Ritt

Updated Wed, Nov 10, 2021 12:40 PM by Michel Rheinheimer