



Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

PROJETO DE LEI Nº /2026

Autor: Deputado Roberto Cidade.

Dispõe sobre a proteção do consumidor em compras realizadas por meio eletrônico com entrega destinada a municípios do interior do Estado do Amazonas, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

DECRETA:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre normas complementares de proteção e defesa do consumidor nas compras realizadas por meio eletrônico cuja entrega tenha como destino municípios do interior do Estado do Amazonas.

Art. 2º Aplicam-se às relações reguladas por esta Lei as disposições do Código de Defesa do Consumidor, de forma complementar e harmônica.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – compra online: aquisição de produtos ou serviços realizada por meio eletrônico;

II – interior do Estado: todos os municípios amazonenses, excetuada a capital;

III – fornecedor digital: pessoa física ou jurídica que comercialize produtos ou serviços por meio eletrônico, ainda que sediada fora do Estado.

Art. 4º O fornecedor que ofertar produtos ou serviços com entrega no interior do Amazonas deverá informar, de forma clara, ostensiva e prévia à conclusão da compra:

I – prazo estimado de entrega específico para o município de destino, vedada a utilização de prazos genéricos ou exclusivos para capitais;

II – modalidade logística utilizada (rodoviária, fluvial, aérea ou combinada);

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2026.10000.00000.9.002241:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 02/02/2026 14:19:53

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 02D17A9E001568C2 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

III – existência de restrições sazonais, climáticas ou logísticas que possam impactar a entrega;

IV – política de cancelamento, troca e reembolso aplicável ao interior.

§1º É vedada a indução do consumidor a erro mediante prazos de entrega incompatíveis com a realidade logística regional.

§2º A ausência ou imprecisão das informações previstas neste artigo caracteriza prática abusiva.

Art. 5º O fornecedor é responsável pela efetiva entrega do produto ao consumidor no município de destino final, independentemente da terceirização do serviço de transporte.

Art. 6º Considera-se descumprimento da oferta:

I – atraso injustificado superior ao prazo informado;

II – retenção do produto em centros logísticos intermediários sem comunicação ao consumidor;

III – exigência de retirada em local diverso do município informado na compra, salvo concordância expressa do consumidor.

Art. 7º Em caso de atraso injustificado, o consumidor poderá optar, sem prejuízo de outros direitos:

I – pelo cumprimento da entrega;

II – pelo cancelamento com restituição integral dos valores pagos;

III – por abatimento proporcional do preço, quando cabível.

Art. 8º O fornecedor deverá disponibilizar ao consumidor:

I – sistema de rastreamento atualizado, compatível com a logística utilizada;





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

II – canal de atendimento específico para demandas relacionadas à entrega no interior, com prazo razoável de resposta.

Art. 9º O atendimento automatizado não substitui a obrigação de atendimento humano quando a demanda envolver atraso prolongado, extravio ou inconsistência logística.

Art. 10 Compete ao órgão estadual de defesa do consumidor:

I – fiscalizar o cumprimento desta Lei;

II – orientar consumidores e fornecedores;

III – promover campanhas educativas sobre direitos do consumidor no comércio eletrônico;

IV – articular-se com plataformas digitais para aprimorar padrões de entrega no interior.

Art. 11 O Estado poderá firmar cooperação técnica com municípios e órgãos de defesa do consumidor para fortalecimento da fiscalização e da orientação ao consumidor.

Art. 12 O descumprimento desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Art. 13 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, em Manaus, 02 de fevereiro de 2026.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2026.10000.00000.9.002241:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 02/02/2026 14:19:53

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 02D17A9E001568C2 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

JUSTIFICATIVA

Senhores (as) Deputados (as),

Nobres Pares,

O presente Projeto de Lei visa aperfeiçoar a proteção do consumidor nas compras realizadas por meio eletrônico, quando a entrega do produto ou serviço tiver como destino municípios do interior do Estado do Amazonas, considerando as peculiaridades logísticas, territoriais e sociais da região.

O comércio eletrônico brasileiro apresentou crescimento expressivo nos últimos anos. Dados do setor indicam que, apenas no primeiro semestre de 2024, o e-commerce movimentou mais de R\$ 160 bilhões, consolidando-se como um dos principais canais de consumo no país. Esse avanço ampliou o acesso da população a bens e serviços, mas também intensificou conflitos relacionados ao cumprimento da oferta, prazos de entrega e atendimento pós-venda.

No Amazonas, tais problemas se agravam em razão da dimensão territorial, da existência de 62 municípios, muitos deles com acesso predominantemente fluvial, e da influência de fatores sazonais que impactam diretamente a logística. A aplicação de prazos genéricos de entrega, descolados da realidade do interior, tem gerado frustração do consumidor e elevado número de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, sendo o atraso na entrega uma das principais queixas registradas pelo Procon-AM.

A proposta não cria obrigações desproporcionais ao fornecedor, tampouco invade competência da União, limitando-se a complementar o Código de Defesa do Consumidor, ao exigir informação clara, prévia e adequada sobre prazos específicos por município, modalidade logística, eventuais restrições e meios de rastreabilidade, fortalecendo os princípios da boa-fé e da transparência nas relações de consumo.

Ao estabelecer parâmetros objetivos de informação e responsabilidade, o Projeto contribui para a redução de conflitos, o fortalecimento da confiança no comércio





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

eletrônico e a proteção do consumidor do interior, promovendo equilíbrio nas relações de consumo e segurança jurídica aos fornecedores que atuam de forma regular.

Diante do exposto, entende-se que a matéria é oportuna, necessária e de relevante interesse público, razão pela qual se submete o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Parlamentares.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 02 de fevereiro de 2026.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas



Documento 2026.10000.00000.9.002241
Data 02/02/2026



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

TRAMITAÇÃO
Documento Nº 2026.10000.00000.9.002241

Origem

Unidade: GABINETE PRESIDÊNCIA
Enviado por: THOMAS JADSON SOUZA LASMAR
Data: 04/02/2026

Destino

Unidade: DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO
:

Despacho

Motivo: ANÁLISE E PROVIDENCIAS
Despacho: ENCAMINHO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIA