



Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

PROJETO DE LEI Nº /2025

Autor: Deputado Roberto Cidade.

Assegura ao consumidor do Estado do Amazonas, o direito de retirar encomendas, em centros de logísticas ou distribuição, nos casos de tentativas frustradas de entrega, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

DECRETA:

Art. 1º As empresas que atuam com entrega de produtos oriundos do comércio eletrônico no Estado do Amazonas, deverão oferecer ao consumidor a possibilidade de retirada de suas encomendas em centros de logísticas, depósitos, unidades de triagem ou similares, quando não for possível a entrega no endereço originalmente informado.

Art. 2º A opção de retirada deverá ser comunicada de forma clara ao consumidor, por meio eletrônico, telefônico ou outro meio de contato previamente fornecido, em até 24 (vinte e quatro) horas após a tentativa frustrada de entrega.

§ 1º Para fins desta Lei, considera-se tentativa frustrada de entrega aquela em que:

I – houver 03 (três) tentativas de entrega sem sucesso;

II – houver restrição operacional reconhecida pela empresa, como endereço não atendido, área de risco ou ausência de cobertura logística.

§ 2º A comunicação deverá conter:

I - endereço e horário de funcionamento do local de retirada;

II – prazo a partir do qual o produto estará disponível;

III – prazo limite para retirada de encomenda;

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 2025.10000.00000.9.022172:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 26/05/2025 14:40:17

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 77EEC32F00137D65 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

IV – documentos necessários para retirada.

Art. 3º O consumidor terá o prazo mínimo de 07 (sete) dias úteis para retirada da encomenda, contados a partir da data de disponibilização.

Parágrafo Único – Caso o consumidor não realize a retirada dentro do prazo, a empresa deverá proceder a devolução ao remetente, assegurado ao consumidor o direito à restituição dos valores pagos, descontadas eventuais despesas previstas contratualmente e de forma expressa.

Art. 4º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, em Manaus, 26 de maio de 2025.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

JUSTIFICATIVA

Senhores (as) Deputados (as),

Nobres Pares,

O presente Projeto de Lei visa garantir aos consumidores do Estado do Amazonas o direito de retirar suas encomendas em centros de logística, depósitos ou unidades de triagem, nos casos em que as tentativas de entrega no endereço informado não forem bem-sucedidas. Esta medida busca mitigar os transtornos enfrentados pelos consumidores diante de falhas recorrentes na entrega de produtos adquiridos por meio do comércio eletrônico.

Dados do relatório "CX Trends 2024" revelam que 28% dos consumidores apontam atrasos na entrega como principal motivo para abandonar uma marca, e 58% afirmam que não comprariam novamente após uma experiência negativa.

Além disso, os Correios realizam até três tentativas de entrega para cada encomenda. Caso não seja possível realizar a entrega, a encomenda é encaminhada para a agência dos Correios mais próxima, onde o destinatário deve retirá-la.

O aumento das tentativas de fraude no comércio eletrônico também impacta negativamente a confiança dos consumidores nas entregas. Entre janeiro e abril de 2022, o número de tentativas de fraude no e-commerce do Amazonas cresceu 163% em relação ao mesmo período do ano anterior, superando o crescimento das próprias vendas online.

No primeiro semestre de 2023, o Amazonas foi o segundo estado da região Norte com maior número de tentativas de golpe nas compras online, representando 2,8% das tentativas de fraude na região.

A combinação de atrasos, tentativas frustradas de entrega e aumento das fraudes resulta em prejuízos diretos para os consumidores, que muitas vezes não recebem os produtos adquiridos ou enfrentam longos períodos de espera. A falta de alternativas para a retirada das encomendas agrava ainda mais a situação, especialmente em regiões com infraestrutura logística limitada.

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 2025.10000.00000.9.022172:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 26/05/2025 14:40:17

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 77EEC32F00137D65 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

A medida implementada por esta Lei busca, entre outras coisas, reduzir o tempo de espera dos consumidores para receberem seus produtos, diminuir o número de encomendas extraviadas ou não entregues, aumentar a eficiência do processo logístico, especialmente em áreas de difícil acesso e reforçar a confiança dos consumidores no comércio eletrônico.

A implementação desta lei proporcionará uma alternativa viável e eficaz para os consumidores do Estado do Amazonas, assegurando seus direitos e promovendo melhorias significativas no processo de entrega de produtos adquiridos online. Além disso, contribuirá para o fortalecimento do comércio eletrônico na região, ao oferecer soluções que atendam às necessidades específicas dos consumidores locais.

Ante ao exposto, conto com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 26 de maio de 2025.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas



Documento 2025.10000.00000.9.022172
Data 26/05/2025



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

TRAMITAÇÃO
Documento Nº 2025.10000.00000.9.022172

Origem

Unidade: GABINETE PRESIDÊNCIA
Enviado por: THOMAS JADSON SOUZA LASMAR
Data: 27/05/2025

Destino

Unidade: DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO
:

Despacho

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