



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Wellington do Curso
Avenida Jerônimo, s/n, Sítio Rangedor – Cohafuma
São Luís - MA – 65.071-750 - Tel. 3269 3240/3429 – dep.wellingtondocurso@al.ma.leg.br

PROJETO DE LEI Nº ____, DE 2025

“Dispõe sobre o direito do consumidor de retirar encomendas em centros de logística ou distribuição, quando frustradas as tentativas de entrega, e dá outras providências.”

Art. 1º Fica assegurado ao consumidor, no âmbito do Estado do Maranhão, o direito de retirar diretamente suas encomendas em centros de logística, depósitos, unidades de triagem ou similares, mantidos por empresas de transporte, correios e comércio eletrônico, quando não for possível a entrega no endereço originalmente informado.

Art. 2º Para fins desta Lei, considera-se tentativa frustrada de entrega aquela em que:

I— Houver, no mínimo, duas tentativas de entrega sem sucesso;

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

Art. 3º Nesses casos, a empresa deverá:

I — Informar ao consumidor, por meio eletrônico ou outro meio disponível, sobre a possibilidade de retirada no centro de logística mais próximo;

II — Garantir prazo mínimo de 7 (sete) dias úteis para que o consumidor realize a retirada;

III — Garantir condições de acessibilidade e atendimento básico no local designado.

Art. 4º As empresas que descumprirem o disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

Plenário Deputado Nagib Haickel, em 28 de abril de 2025.

WELLINGTON DO CURSO
Deputado Estadual



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Wellington do Curso

Avenida Jerônimo, s/n, Sítio Rangedor – Cohafuma

São Luís - MA – 65.071-750 - Tel. 3269 3240/3429 – dep.wellingtondocurso@al.ma.leg.br

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei busca assegurar aos consumidores do Estado do Maranhão o direito de retirar diretamente suas encomendas em centros de logística ou distribuição, nos casos em que as tentativas de entrega no endereço informado tenham sido frustradas. Esta medida visa aprimorar a experiência do consumidor e otimizar o processo logístico das empresas.

Com o crescimento exponencial do comércio eletrônico no Brasil, especialmente impulsionado pela pandemia de COVID-19, o número de compras online aumentou significativamente. Em 2023, o faturamento do e-commerce brasileiro alcançou R\$ 185,7 bilhões, com 395 milhões de pedidos realizados e 87,8 milhões de consumidores virtuais. Entretanto, esse aumento nas vendas online trouxe desafios logísticos consideráveis.

Uma pesquisa revelou que 67% dos consumidores ainda enfrentam falhas nas entregas via e-commerce, indicando a necessidade de melhorias nos processos de distribuição. No Maranhão, tais dificuldades são ainda mais evidentes devido às características regionais, como a infraestrutura de transporte precária, especialmente em áreas rurais e isoladas, além dos altos custos operacionais que impactam a eficiência das entregas. Problemas como estradas mal conservadas e falta de opções eficientes de transporte são desafios específicos enfrentados pelos consumidores e empresas no estado.

Diante desse cenário, permitir que o consumidor retire suas encomendas diretamente nos centros de distribuição após tentativas frustradas de entrega apresenta-se como uma solução viável e adaptada à realidade maranhense. Essa medida pode reduzir os custos operacionais das empresas, minimizar atrasos e aumentar a satisfação dos clientes, que terão mais uma opção para receber seus produtos de forma conveniente. Além disso, pode contribuir para diminuir a dependência de soluções logísticas complexas em regiões de difícil acesso.

Portanto, a aprovação deste Projeto de Lei será um importante passo para a construção de um ambiente de consumo mais eficiente e equilibrado no Maranhão, beneficiando tanto os consumidores quanto as empresas atuantes no comércio eletrônico.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Wellington do Curso

Avenida Jerônimo, s/n, Sítio Rangedor – Cohafuma
São Luís - MA – 65.071-750 - Tel. 3269 3240/3429 – dep.wellingtondocurso@al.ma.leg.br

WELLINGTON DO CURSO
Deputado Estadual